



**ITS**  
Institut  
Teknologi  
Sepuluh Nopember

**TUGAS AKHIR – KS14 1501**

**EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN WEBSITE  
KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM) PADA PT.  
XYZ MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEMS  
SUCCESS MODEL (ISSM)**

**TATIK NURSIDAH**

5211 100 005

Dosen Pembimbing

**Edwin Riksakomara, S.Kom, M.T**

**Aldy Sefan Rezanaldy, S.Kom**

JURUSAN SISTEM INFORMASI

Fakultas Teknologi Informasi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2015



**FINAL PROJECT – KS14 1501**

**EVALUATION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT  
(KM) WEBSITE IMPLEMENTATION SUCCESS AT  
PT. XYZ USE INFORMATION SYSTEMS SUCCESS  
MODEL (ISSM)**

**TATIK NURSIDAH**

**5211 100 005**

**Academic Promotors**

**Edwin Riksakomara, S.Kom, M.T**

**Aldy Sefan Rezanaldy, S.Kom**

**INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT**

**Information Technology Faculty**

**Sepuluh Nopember Institut of Technology**

**Surabaya 2015**

## LEMBAR PENGESAHAN

# EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN WEBSITE KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM) PADA PT. XYZ MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEMS SUCCESS MODEL (ISSM)

### TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada  
Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

**TATIK NURSIDAH**

**5211 100 005**

Surabaya, 22 Juni 2015

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**



**Dr. Eng. Febrilyan Samodra, S.Kom, M.Kom**

**NIP 197302191098021001**



## LEMBAR PERSETUJUAN

### EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN WEBSITE KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM) PADA PT. XYZ MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEMS SUCCESS MODEL (ISSM)

#### TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada  
Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

**TATIK NURSIDAH**

**5211 100 005**

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : 03 Juni 2015

Periode Wisuda : September 2015

**Edwin Riksakomara, S.Kom, M.T**

  
(Pembimbing 1)

**Aldy Sefan Rezanaldy, S.Kom**

  
(Pembimbing 2)

**Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom, M.Kom** (Penguji 1)

**Radityo Prasetyanto W., S.Kom, M.Kom**

  
(Penguji 2)

# **EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN WEBSITE KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM) PADA PT. XYZ MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEMS SUCCESS MODEL (ISSM)**

**Nama Mahasiswa** : Tatik Nursidah  
**NRP** : 5211100005  
**Jurusan** : Sistem Informasi FTIf – ITS  
**Pembimbing 1** : Edwin Riksakomara, S.Kom, M.T  
**Pembimbing 2** : Aldy Sefan Rezanaldy, S.Kom

## **ABSTRAK**

*PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi pupuk, non-pupuk, dan bahan-bahan kimia. PT. XYZ menggunakan berbagai macam pemanfaatan teknologi informasi, salah satunya yaitu website knowledge management (KM). Website KM ini berfungsi sebagai wadah informasi dan pengetahuan bagi karyawan sehingga website KM ini memegang peranan yang penting bagi karyawan dan perusahaan. Namun pada penerapannya, tidak semua karyawan dapat menerima atau memahami informasi yang ada pada website KM. Salah satu penyebabnya dikarenakan adakalanya informasi yang ada pada website KM tidak difahami secara menyeluruh oleh karyawan dan adakalanya karyawan cukup mengalami kesulitan dalam mengakses website KM. Selain itu perusahaan juga menerapkan kebijakan pengembangan perangkat lunak dengan melakukan evaluasi secara berkala. Sehingga muncullah kebutuhan untuk melakukan evaluasi kesuksesan terhadap website KM yang sudah diterapkan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kesuksesan dan kegagalan yang*

*mempengaruhi terhadap keberhasilan penerapan website KM. Salah satu model evaluasi kesuksesan yang sangat populer adalah Information Systems Success Model (ISSM). Kegunaan ISSM ini adalah sebagai model kesuksesan untuk mengetahui nilai dan efisiensi dari aplikasi yang diimplementasikan. ISSM dipilih karena dapat mengukur kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan teknis yang akan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dan dapat mengetahui manfaat-manfaat bersih yang dapat diperoleh baik bagi karyawan maupun perusahaan.*

*Metodologi dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah dengan melakukan survei dan pengumpulan data melalui kuesioner yang akan disebarakan kepada karyawan PT. XYZ sebagai pengguna website KM. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dan validitas, analisis data dengan pendekatan Structural Equation Modelling (SEM), serta dilakukan uji hipotesis.*

*Hasil tugas akhir ini menunjukkan bahwa penerapan Website KM pada PT. XYZ tergolong sukses dengan tingginya nilai rata-rata dari item-item indikator dalam variabel penelitian. Nilai model penelitian baik dengan nilai 64.1%. Dari 12 hipotesis 8 hipotesis penelitian diterima, 3 hipotesis penelitian berpengaruh tetapi tidak signifikan, dan 1 hipotesis penelitian ditolak.*

***Kata Kunci: evaluasi, kesuksesan, knowledge management, Information Systems Success Model (ISSM)***

# **EVALUATION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM) WEBSITE IMPLEMENTATION SUCCESS AT PT. XYZ USE INFORMATION SYSTEMS SUCCESS MODEL (ISSM)**

**Nama Mahasiswa** : Tatik Nursidah  
**NRP** : 5211100005  
**Jurusan** : Sistem Informasi FTIf – ITS  
**Supervisor 1** : Edwin Riksakomara, S.Kom, M.T  
**Supervisor 2** : Aldy Sefan Rezanaldy, S.Kom

## **ABSTRACT**

*PT. XYZ is an production of fertilizers, non-fertilizer, and chemicals. PT. XYZ using various kinds of utilization of information technologies, one of which is the website of knowledge management (KM). KM website serves as a source of information and knowledge for the employees so that the KM website is an important role for employees and the company. But in practice, not all employees can accept or understand the information on the website KM. One reason is because sometimes the information found on the KM is not understood thoroughly by the employee and the employee is sometimes quite difficult to access the website KM. In addition the company also operates a policy of developing software by doing regular evaluation. Thus came the need to evaluate the success of the KM website which has been applicable. This evaluation aims to determine the factors that affect the success and failure of the successful implementation of KM website. One of the evaluation model of success that is very popular is the Information Systems Success Model (ISSM). The ISSM usefulness as a model of success to know the value and*

*efficiency of the implemented applications. ISSM chosen because it can measure the errors related to technical aspects that will affect the use and satisfaction of users and can determine net benefits that can be obtained both for the employees and the company.*

*The methodology in this final project is to conduct a survey and data collection through a questionnaire that will be distributed to the employees of PT. XYZ as KM website users. And then test of reliability and validity, data analysis approach to Structural Equation Modeling (SEM), and the hypothesis test.*

*Results of this final project show that the application of KM website at PT. XYZ quite successful with the high average value of the items indicator in the study variables. The value of a good research model with a value of 64.1%. Of the 12 hypotheses 8 research hypothesis is accepted, three research hypotheses but not significant effect, and one research hypothesis is rejected.*

***Keywords: evaluation, success, knowledge management, Information Systems Success Model (ISSM)***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Evaluasi Kesuksesan Penerapan Website Knowledge Mangement (KM) Pada PT. XYZ Menggunakan Information Systems Success Model (ISSM)**” yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus ditujukan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Orang tua dari penulis dan semua keluarga besar yang selalu memberikan doa dan motivasi.
3. Bapak Edwin Riksakomara, S.Kom, M.T dan Bapak Aldy Sefan Rezanaldy, S.Kom selaku dosen pembimbing dan pembimbing lapangan, terima kasih atas motivasi, bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom, M.Kom dan Bapak Radityo Prasetyanto Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku dosen penguji yang telah bersedia menguji.
5. Bapak Radityo Prasetyanto Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku dosen wali, terima kasih atas motivasi selama penulis menjadi mahasiswa di Jurusan Sistem Informas.
6. Bapak Faisal Johan Atletiko dan Mas Bambang Wijanarko yang telah memberikan tempat dan kenyamanan di laboratorium E-Bisnis.

7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar di Jurusan Sistem Informasi ITS, yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis.
8. Bapak Garry selaku ahli Knowledge Management.
9. Berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan belum sempat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 22 Juni 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Tugas Akhir .....	4
1.5. Manfaat Tugas Akhir .....	4
1.6. Relevansi .....	5
BAB II .....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Studi Sebelumnya .....	7
2.2. PT. XYZ .....	9
2.3. Knowledge Management PT. XYZ .....	9
2.3.1. Pengertian Knowledge Management .....	9
2.3.2. Knowledge Management pada PT. XYZ .....	9
2.4. Evaluasi Kesuksesan Aplikasi .....	10
2.6. Hipotesa Penelitian .....	12

2.7.	Metode Sampling (Rumus Slovin) .....	13
2.8.	Uji Reliabilitas .....	13
2.9.	Uji Validitas.....	14
2.10.	Structural Equation Modelling (SEM).....	15
2.11.	Pembuatan Kerangka Analisa.....	19
2.12.	GeSCA (General Structure Component Analysis).....	24
BAB III.....		25
METODOLOGI .....		25
3.1	Identifikasi Permasalahan.....	26
3.2	Studi Literatur.....	26
3.3	Pembuatan Model .....	26
3.4	Survei dan Pengumpulan Data .....	27
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.6	Analisis Data .....	27
3.7	Uji Hipotesis.....	27
3.8	Kesimpulan dan Saran.....	27
3.9	Buku TA .....	28
BAB IV.....		29
PERANCANGAN .....		29
4.1	Rancangan Penelitian .....	29
4.2	Rancangan Bagaimana Penelitian yang Akan Dilakukan.....	29
4.3	Subyek dan Obyek Penelitian.....	30

4.4	Strategi Pelaksanaan.....	30
BAB V.....		33
IMPLEMENTASI.....		33
5.1	Proses Pelaksanaan Penelitian.....	33
5.2	Bgaimana Penelitian Dilakukan .....	33
5.3	Penerapan Strategi Pelaksanaan .....	34
5.4	Hambatan dan Rintangan dalam Pelaksanaan.....	34
BAB VI .....		37
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		37
6.1	Data Hasil Pengukuran.....	37
6.1.1	Demografi Data .....	37
6.1.2	Hasil Perhitungan Data.....	42
6.1.2.1	<i>System Quality</i> / Kualitas Sistem (A).....	42
6.1.2.2	<i>Information Quality</i> / Kualitas Informasi (B) .....	46
6.1.2.3	<i>Service Quality</i> / Kualitas Layanan (C).....	51
6.1.2.4	<i>Intention to Use</i> / Niat Menggunakan (D) .....	56
6.1.2.5	<i>User Satisfaction</i> / Kepuasan Pengguna (E) .....	59
6.1.2.6	<i>Net Benefit</i> / Manfaat (F).....	62
6.2	Analisis Data .....	64
6.2.1	Uji Reliabilitas.....	65



6.2.2	Uji Validitas.....	65
6.2.3	Identifikasi Goodness of Fit .....	69
6.2.4	Identifikasi R-Square .....	71
6.2.5	Identifikasi Model Pengukuran .....	72
6.2.6	Identifikasi Model Struktural.....	77
6.3	Rekomendasi .....	83
BAB VII .....		87
KESIMPULAN DAN SARAN .....		87
7.1	Kesimpulan.....	87
7.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89
BIODATA PENULIS.....		93
LAMPIRAN A .....		1
KUESIONER ISSM .....		1

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.0.1 Keterkaitan dengan Penelitian Lain .....	7
Tabel 2.0.2 Simbol-simbol pada SEM .....	16
Tabel 2.0.3 Kerangka Analisa .....	20
Tabel 6.1 Rata-Rata Frekuensi Update Konten Website KM .....	42
Tabel 6.2 Hasil Penilaian Indikator A.1 .....	43
Tabel 6.3 Hasil Penilaian Indikator A.2 .....	44
Tabel 6.4 Hasil Penilaian Indikator A.3 .....	45
Tabel 6.5 Hasil Penilaian Indikator A.4 .....	46
Tabel 6.6 Hasil Penilaian Indikator B.1 .....	47
Tabel 6.7 Hasil Penilaian Indikator B.2 .....	48
Tabel 6.8 Hasil Penilaian Indikator B.3 .....	49
Tabel 6.9 Hasil Penilaian Indikator B.4 .....	50
Tabel 6.10 Hasil Penilaian Indikator C.1 .....	52
Tabel 6.11 Hasil Penilaian Indikator C.2 .....	53
Tabel 6.12 Hasil Penilaian Indikator C.3 .....	54
Tabel 6.13 Hasil Penilaian Indikator C.4 .....	55
Tabel 6.14 Hasil Penilaian Indikator C.5 .....	56
Tabel 6.15 Hasil Penilaian Indikator D.1 .....	57
Tabel 6.16 Hasil Penilaian Indikator D.2 .....	58
Tabel 6.17 Hasil Penilaian Indikator D.3 .....	58
Tabel 6.18 Hasil Penilaian Indikator E.1 .....	59
Tabel 6.19 Hasil Penilaian Indikator E.2 .....	60
Tabel 6.20 Hasil Penilaian Indikator E.3 .....	62
Tabel 6.21 Hasil Penilaian Indikator F.1 .....	63
Tabel 6.22 Hasil Penilaian Indikator F.2 .....	63
Tabel 6.23 Hasil Penilaian Indikator F.3 .....	64
Tabel 6.24 Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 6.25 Uji Validitas <i>System Quality</i> .....	66
Tabel 6.26 Uji Validitas <i>Information Quality</i> .....	67
Tabel 6.27 Uji Validitas <i>Service Quality</i> .....	67
Tabel 6.28 Uji Validitas <i>Intention to Use</i> .....	68

Tabel 6.29 Uji Validitas *User Satisfaction* .....68

Tabel 6.30 Uji Validitas *Net Benefit*.....69

Tabel 6.31 Model Fit .....70

Tabel 6.32 R square Laten Variabel .....71

Tabel 6.33 Loading Estimate Variabel A .....73

Tabel 6.34 Loading Estimate Variabel B .....74

Tabel 6.35 Loading Estimate Variabel C .....75

Tabel 6.36 Loading Estimate Variabel D .....76

Tabel 6.37 Loading Estimate Variabel E.....76

Tabel 6.38 Loading Estimate Variabel F .....77

Tabel 6.39 Path Coefitions .....78

Tabel 6.40 Hasil Rekomendasi.....84

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Pohon Penelitian Lab E-Bisnis .....	5
Gambar 2.1 Tampilan Halaman Utama Website KM .....	10
Gambar 2.2 Isi Website KM.....	10
Gambar 2.3 Model ISSM (2003).....	11
Gambar 2.4 Hipotesa Penelitian .....	12
Gambar 2.0.5 Model SEM.....	17
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Model Konseptual Penelitian.....	29
Gambar 6.1 Jenis Kelamin .....	37
Gambar 6.2 Usia.....	38
Gambar 6.3 Jabatan .....	39
Gambar 6.4 Frekuensi Pemakaian Website KM dalam Sebulan (Sesuai dengan Jabatan Responden).....	40
Gambar 6.5 Frekuensi Pemakaian Website KM dalam Sebulan (Tanpa Sesuai dengan Jabatan Responden).....	41

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari pengerjaan tugas akhir.

### **1.1. Latar Belakang**

PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi pupuk, non-pupuk, dan bahan-bahan kimia. Dalam memenangkan persaingan atau kompetisi dengan perusahaan pupuk lainnya maka PT. XYZ menggunakan berbagai macam pemanfaatan teknologi informasi, salah satunya yaitu PT. XYZ memiliki website *knowledge management* (KM). Website KM ini berfungsi sebagai wadah informasi dan pengetahuan bagi karyawan yang berisi berbagai pengetahuan mengenai proses bisnis perusahaan, artikel-artikel pengetahuan, dan serangkaian informasi yang dapat membantu meningkatkan kompetensi karyawan. Sehingga website KM ini memegang peranan yang penting bagi karyawan dan perusahaan.

Namun pada penerapannya, terkadang website KM tidak berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu menyalurkan informasi kepada karyawan sehingga menimbulkan permasalahan tidak semua karyawan dapat menerima atau memahami informasi yang ada pada website KM. Salah satu penyebabnya dikarenakan adakalanya informasi yang ada pada website KM tidak difahami secara menyeluruh oleh karyawan dan adakalanya karyawan cukup mengalami kesulitan dalam mengakses website KM. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor yang dapat memicu terjadinya kegagalan aplikasi. Selain itu perusahaan juga menerapkan kebijakan



pengembangan perangkat lunak dengan melakukan evaluasi secara berkala. Oleh karena itu muncullah kebutuhan untuk melakukan evaluasi kesuksesan terhadap website KM yang sudah diterapkan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kesuksesan dan kegagalan yang mempengaruhi terhadap keberhasilan penerapan website KM.

Salah satu model evaluasi kesuksesan yang sangat populer adalah model evaluasi kesuksesan yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean pada tahun 2003 yaitu *Information Systems Success Model* (ISSM). ISSM digunakan untuk mendefinisikan kesuksesan aplikasi yang sudah diimplementasikan guna melihat manfaat-manfaat bersih dari kepuasan dan kemauan pengguna. Sedangkan kepuasan dan kemauan pengguna sendiri akan dipengaruhi oleh beberapa konstruk dan variabel. Kegunaan ISSM ini adalah sebagai model kesuksesan untuk mengetahui nilai dan efisiensi dari aplikasi yang diimplementasikan. Kesuksesan aplikasi didasari oleh variabel-variabel yang ada pada ISSM yaitu *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Intention to Use*, *User Satisfaction* dan *Net Benefit*. ISSM dipilih karena dapat mengukur kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan teknis yang akan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dan dapat mengetahui manfaat-manfaat bersih yang dapat diperoleh baik bagi karyawan maupun perusahaan.

Model kesuksesan yang terdapat dalam ISSM memiliki hubungan kausal sehingga pengukuran masing-masing dimensi tidak dapat dilakukan secara independen, tetapi dilakukan secara keseluruhan yang mempengaruhi satu dengan yang lain. Untuk perhitungan analisa data dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM

memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi dan dapat menghitung variabel-variabel yang bersifat laten yang tidak bisa dihitung dengan metode statistik biasa.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah mengetahui hasil evaluasi kesuksesan dari penerapan website KM dan memberikan rekomendasi kepada PT Petrokimia Gresik terhadap kekurangan dari penerapan website KM sehingga kedepannya dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengembangkan website KM yang lebih baik lagi dan sudah memenuhi keefektifan dan keefisienan dari tujuan penerapan aplikasi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diangkat dalam tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi kesuksesan penerapan website KM dengan menggunakan *Information Systems Success Model* (ISSM)?
2. Bagaimana rekomendasi kesuksesan yang tepat terhadap website KM untuk pengembangan website *knowledge management* selanjutnya berdasarkan hasil evaluasi menggunakan *Information Systems Success Model* (ISSM)?

### 1.3. Batasan Masalah

Batasan Permasalahan dalam tugas akhir ini adalah:

1. Model yang dipakai dalam penelitian ini di ambil dari paper *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update*.
2. Studi kasus yang dipakai adalah PT. XYZ, yaitu website KM.
3. Kuisioner akan disebarakan kepada karyawan PT. XYZ sebagai pengguna website KM.
4. *Tools* yang akan digunakan adalah GeSCA sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM).

### 1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dalam tugas akhir ini adalah :

1. Mengevaluasi kesuksesan penerapan website KM dengan menggunakan *Information Systems Success Model* (ISSM).
2. Dapat memberikan rekomendasi kesuksesan yang tepat terhadap website KM untuk pengembangan website KM selanjutnya berdasarkan hasil evaluasi menggunakan *Information Systems Success Model* (ISSM)

### 1.5. Manfaat Tugas Akhir

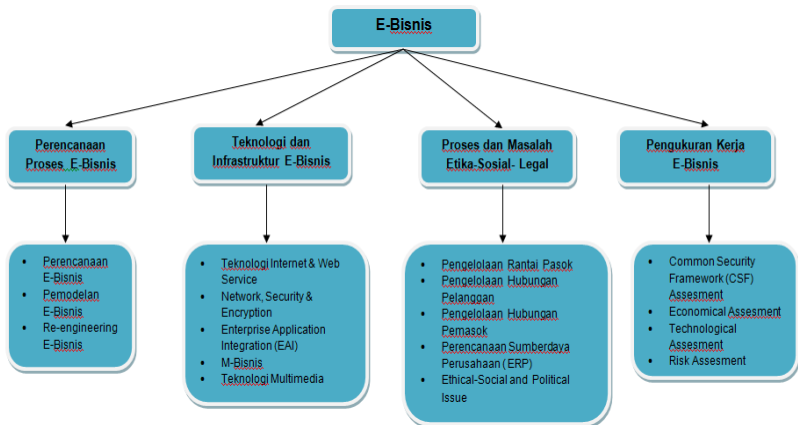
Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. PT. XYZ dapat mengetahui pendorong kesuksesan website KM yang diperoleh dari hasil evaluasi menggunakan ISSM.

2. Mendapatkan masukan rekomendasi untuk meningkatkan kesuksesan website KM kepada pihak pengembang.

### 1.6. Relevansi

Topik pada tugas akhir ini adalah tentang *Technological Assesment*, dimana pada pohon penelitian Lab *E-Business* ini terletak pada Pengukuran Kinerja E-Bisnis yang dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar1.1 Pohon Penelitian Lab E-Bisnis

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 1.1. Studi Sebelumnya

Adapun beberapa penelitian lain terkait dengan studi yang dilakukan tentang evaluasi kesuksesan penerapan knowledge management yang dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.0.1 Keterkaitan dengan Penelitian Lain**

Nama	Judul	Isi Penelitian	Keterkaitan Penelitian	Sumber
Haitham Hmoud Alshibly (2014)	<i>Evaluating E-HRM success: A Validation of the Information Systems Success Model</i>	Penelitian tentang evaluasi E-HRM dengan menggunakan ISSM dan faktor-faktor kesuksesan yang terdapat pada ISSM	Menggunakan metode yang sama yaitu ISSM untuk mengevaluasi suatu aplikasi	[1]
Aris Kusumawati, Apol Pribadi, Hanim Maria	<i>Analyzing the Influence of Information System's Quality, User Satisfaction and Net</i>	Penelitian ini tentang analisa pengaruh dari kualitas sistem informasi, kepuasan pengguna dan net benefit dari pengguna E-Learning	Menggunakan metode yang sama yaitu ISSM dan faktor-faktor kesuksesan yang sama	[2]

Astuti	<i>Benefit of E-Learning Users</i>	dengan menerapkan ISSM		
Christiyaningsih Budiwati, Lulus Kurniasih	<i>Analysis of Mobile Banking (M-Banking) Success Using a Respecific ation of Delone and Mclean Information Success Model (Case Study at Permata Bank, Surakarta, Indonesia)</i>	penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan <i>mobile banking (m-banking)</i> di Permata Bank Surakarta, Indonesia dengan menggunakan Information Delone & McLean Sukses Model.	Menggunakan model kesuksesan yang sama yaitu <i>Delone and Mclean Information Success Model</i>	[3]

## 1.2. PT. XYZ

PT XYZ merupakan pabrik pupuk yang terlengkap di Indonesia. PT. XYZ memproduksi berbagai macam pupuk dan produk non pupuk. Sebagai produsen pupuk terlengkap PT. XYZ memberikan kontribusi dalam mendukung program pemerintah yaitu dalam rangka meningkatkan produksi pertanian dan ketahanan pangan Nasional. [4]

## 1.3. Knowledge Management PT. XYZ

### 1.3.1. Pengertian Knowledge Management

*Knowledge management* adalah aplikasi yang digunakan oleh perusahaan atau organisasi dalam menjelaskan dan mendistribusikan pengetahuan untuk dipelajari, diketahui dan digunakan kembali dalam organisasi atau perusahaan. Penerapan *knowledge management* ini digunakan untuk mengelola sumber daya manusia (SDM) dan teknologi informasi (TI) yang ada dalam organisasi atau perusahaan. [5]

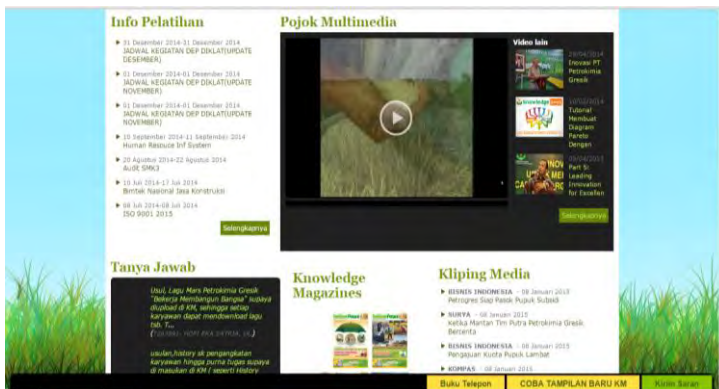
### 1.3.2. Knowledge Management pada PT. XYZ

*Knowledge management* pada PT. XYZ berperan dalam menyalurkan pengetahuan kepada karyawan. Informasi dan pengetahuan tersebut berupa proses bisnis perusahaan, berita, dan artikel pengetahuan, dan serangkaian informasi yang dapat membantu meningkatkan kompetensi karyawan.

Tampilan *knowledge management* pada PT. XYZ dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Tampilan Halaman Utama Website KM



Gambar 2.2 Isi Website KM

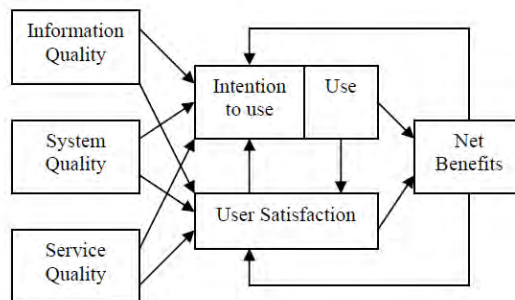
#### 1.4. Evaluasi Kesuksesan Aplikasi

Evaluasi kesuksesan aplikasi merupakan penilaian terhadap kesuksesan aplikasi yang diterapkan. Dengan melakukan evaluasi kesuksesan aplikasi ini, maka akan dapat diperoleh pengetahuan mengenai kelebihan-kelebihan dan kekurangan-kekurangan terhadap aplikasi yang diterapkan. Kesuksesan sistem informasi pun didefinisikan oleh banyak ahli ke dalam beberapa hal antara lain keefektififan sistem informasi

(Shannon and Weaver, 1949, Zielstorff, 1984 ), pengaruh sistem informasi dalam organisasi (Mason, 1978), keinginan pengguna untuk berinteraksi dengan komputer (Chang, 1984), dampak SI terhadap individu dan organisasi (Delone and McLean, 1992), kepuasan user terhadap sistem informasi (Doll, Xia and Torkzadeh, 1994), integrasi sistem informasi (Lewis and Watson, 1997), adopsi sistem informasi (Romano, 1995), tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi (Bowles, 1997), serta *net benefit* sistem informasi tersebut (Delone and McLean, 2003).

### 1.5. Information Systems Success Model (ISSM)

DeLone dan McLean mencetuskan sebuah model untuk mengevaluasi tentang keberhasilan dari sebuah sistem informasi. Mereka berhasil mencetuskan model tersebut dengan pertimbangan pentingnya pengukuran mengenai keberhasilan dan keefektifitasan dari sistem informasi yang telah diterapkan agar organisasi mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem informasi yang diterapkan. Model ini dikenal dengan nama “D and M Information System Success Model (D and M ISSM)”. Pada Gambar 2.2 dijelaskan model ISSM.

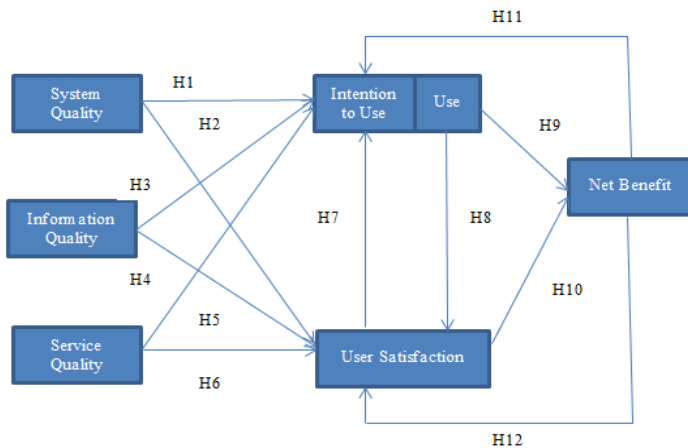


Gambar 2.3 Model ISSM (2003)

Pada Gambar 2.2 model ISSM dijelaskan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan sistem informasi. Selain itu, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan juga berpengaruh pada kepuasan pengguna. Untuk kesadaran penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan. Kemudian niat untuk menggunakan sistem informasi dan juga kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap manfaat yang diperoleh bagi pihak yang bersangkutan yang menerapkan sistem informasi. [6]

### 1.6. Hipotesa Penelitian

Hipotesa penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.3.



**Gambar 2.4 Hipotesa Penelitian**

H1 : *System Quality* berpengaruh pada *Intention to Use*

H2 : *System Quality* berpengaruh pada *User Satisfaction*

H3 : *Information Quality* berpengaruh pada *Intention to Use*

H4 : *Information Quality* berpengaruh pada *User Satisfaction*

H5 : *Service Quality* berpengaruh pada *Intention to Use*

H6 : *Service Quality* berpengaruh pada *User Satisfaction*

H7 : *User Satisfaction* berpengaruh pada *Intention to Use*

H8 : *Intention to Use* berpengaruh pada *User Satisfaction*

H9 : *Intention to Use* berpengaruh pada *Net Benefit*

H10 : *User Satisfaction* berpengaruh pada *Net Benefit*

H11 : *Net Benefit* berpengaruh pada *Intention to Use*

H12 : *Net Benefit* berpengaruh pada *User Satisfaction*

Berdasarkan gambar 2.3 maka hipotesa penelitian yang digunakan adalah yang sesuai dengan ISSM.

### 1.7. Metode Sampling (Rumus Slovin)

Asumsinya bahwa populasi berdistribusi normal

Rumus :  $n = N/(1+Ne^2)$

Dimana:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel. [7]

### 1.8. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kehandalan suatu data dari stabilitas dan konsistensi dari data jika pengukuran dan pengamatan dilakukan secara berulang. Pengujian ini menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur memberikan hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran pada subyek yang sama. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha's Cronbach* sebagai berikut :

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] * \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r$  = nilai cronbach alpha

k = jumlah pertanyaan

$\zeta$  = varians

t = total

b = indeks pertanyaan

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,6 (cukup baik), 0,7 (dapat diterima) di atas 0,8 (baik). [8]

### 1.9. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu skala atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran.

$$r = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[(n \sum X^2 - (\sum X)^2)]} \sqrt{[(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

x = Skor masing-masing item

y = Skor total variable

Jika uji validitas dikatakan valid apabila koefisien korelasi signifikan  $r = 5\%$  atau  $1\%$ . [8]

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

- Jika nilai rhitung > rtabel, maka item pertanyaan atau pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan valid).







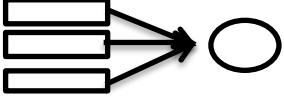
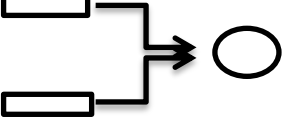

- Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pertanyaan atau pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan tidak valid). [9]

### 1.10. Structural Equation Modelling (SEM)

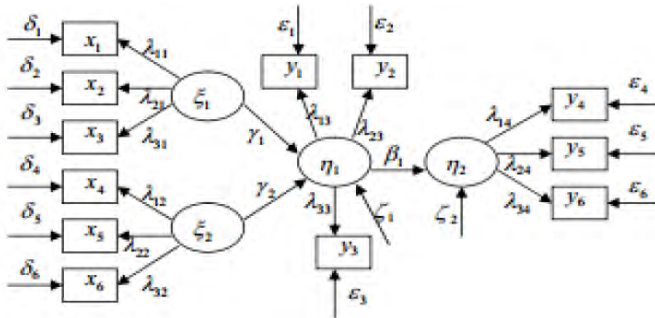
*Structural Equation Model* (SEM) adalah teknik analisis statistika yang mengkombinasikan beberapa aspek yang terdapat pada analisis jalur dan analisis faktor konfirmasi untuk mengestimasi beberapa persamaan secara simultan. Model persamaan struktural merupakan teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model. [10]

*Structural Equation Model* merupakan cabang dari ilmu statistika yang mempelajari mengenai hubungan variabel *eksogen* dan *endogen*. Hubungan tiap variabel *eksogen* dan *endogen* ini terdapat pada Gambar 2.4, dimana model SEM digambarkan dengan model percabangan dan juga simbol – simbol yang digunakan untuk mempermudah pengerjaan. Pada Tabel 2.2 dijelaskan mengenai simbol-simbol yang terdapat pada SEM beserta kegunaannya.

Tabel 2.0.2 Simbol-simbol pada SEM

Simbol	Keterangan
	Jalur Searah
	Covariant atau jalur dua arah
	Variabel Indicator
	Variabel Laten
	Varibel Indikator ditambahkan pada variabel laten
	Variabel Endogen, ditunjukkan dengan panah yang menuju variabel tersebut
	Varibel Eksogen

Untuk model SEM yang akan digunakan dalam tugas akhir ini digambarkan seperti Gambar 2.4 di bawah ini.



**Gambar 2.0.5 Model SEM**

Keterangan simbol untuk model SEM yang terdapat pada gambar 2.4 dijelaskan pada penjelasan di bawah ini :

$\eta$  = Variabel *endogen*

$\xi$  = Variabel *eksogen*

$\beta$  = Koefisien yang berpengaruh pada variabel *endogen*

$\Gamma$  = Koefisien yang berpengaruh pada variabel *eksogen*

$\zeta$  = kesalahan dalam persamaan

$\lambda$  = hubungan variabel *eksogen* ataupun *endogen* terhadap indikatornya

$\delta$  = kesalahan pengukuran dari indikator variabel *eksogen*



$\varepsilon$  = kesalahan pengukuran dari indikator variabel *endogen*


$m$  = jumlah variabel *endogen*


$n$  = jumlah variabel *eksogen*


Dari gambar 2.4 dapat diketahui bahwa terdapat 4 variabel laten yang digambarkan dengan lingkaran pipih, dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa antar variabel laten saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Variabel laten tidak dapat berdiri sendiri oleh karena itu perlu adanya indikator pengukuran (survei) yang perlu dilakukan, variabel indikator pada gambar 2.4 digambarkan dengan persegi panjang. Setiap indikator memiliki kemungkinan untuk terjadi error dalam perhitungan, oleh karena itu indikator selalu berdampingan

dengan variabel error. Untuk lengkapnya ada beberapa konsep dan istilah terkait pada gambar 5.

Gambar panah yang ditunjukkan pada gambar 4 (  ) disebut dengan model jalur yang menghubungkan antara variabel bebas, perantara dan tergantung. Pola hubungan ini ditunjukkan dengan menggunakan anak panah. Anak panah tunggal menunjukkan hubungan sebab akibat antar variabel *eksogen* atau sebagai perantara untuk variabel-variabel yang ada, termasuk menghubungkan variabel *error* dengan variabel endogen. Anak panah ganda (  ) menunjukkan hubungan antar variabel-variabel *eksogen*

Variabel eksogen (  ) dalam diagram pada gambar 5 adalah variabel yang tidak memiliki penyebab, dapat dilihat pada diagram gambar 5 tidak memiliki anak panah yang menuju kearahnya, selain variabel *error*. Korelasi antara dua variabel eksogen menunjukkan dengan menggunakan anak panah ganda.

Variabel *endogen* (  ) dalam diagram gambar 5 merupakan variabel yang dituju oleh anak panah, variabel ini tidak dapat diukur secara langsung kecuali menggunakan indikator.

Indikator (  ) merupakan variabel yang digunakan untuk menjelaskan atau mengukur sebuah variabel laten, dalam suatu variabel laten dapat memiliki banyak indikator.

Koefisien jalur menunjukkan pengaruh langsung dari suatu variabel terhadap variabel endogen.

### 1.11. Pembuatan Kerangka Analisa

Berikut merupakan indikator-indikator dalam menentukan kerangka analisa :

- Variabel *system quality* menggunakan empat indikator berdasarkan Hamilton dan Chervany (1981) yaitu : kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan keamanan sistem (*security*). [11]
- Variabel *information quality* menggunakan empat indikator berdasarkan Bailey dan Sammy (1983) yaitu : keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeless*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan penyajian informasi (*format*). [12]
- Variabel *service quality* menggunakan lima indikator yang berdasarkan Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry A. Parasuraman (1988) yaitu : tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), respon (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*). [13]
- Variabel *intention to use* menggunakan tiga indikator berdasarkan Young and Benamati (2000) yaitu : penggunaan alami (*nature of use*), navigasi (*navigation*), frekuensi penggunaan (*frequency of using*) [14]
- Variabel *user satisfaction* menggunakan tiga indikator berdasarkan McGill et al. (2003), yaitu : efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*). [15]
- Variabel *net benefit* memiliki tiga indikator berdasarkan Wu and Wang (2006), yaitu : efisiensi (*efficiency*), kualitas performa (*performance quality*) dan memperdalam pengetahuan (*knowledge development*). [16]

Adapun kerangka kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.4.

**Tabel 2.0.3 Kerangka Analisa**

<b>Variabel</b>	<b>Kode</b>	<b>Butir Survei</b>
<i>System Quality</i>	SQ 1 Kemudahan Penggunaan [11]	Website KM mudah dioperasikan
		Website KM memiliki alur penggunaan jelas
	SQ 2 Kemudahan Akses [11]	Website KM dapat diakses dengan semua browser
		Website KM dapat diakses menggunakan jaringan intranet (jaringan internal) di Perusahaan
	SQ 3 Kecepatan Akses [11]	Website KM dapat diakses dengan cepat
		Informasi yang terdapat dalam website KM dapat diakses dengan cepat
	SQ 4 Keamanan [11]	Saya login ke dalam website KM sesuai dengan hak akses
<i>Information Quality</i>	IQ 1 Keakuratan Informasi [12]	Website KM menyediakan informasi yang mudah difahami
		Website KM menyediakan informasi yang tepat dan bermanfaat bagi penggunaanya
		Website KM menyediakan informasi yang dapat

		dipercaya
	IQ 2 Ketepatan Waktu [12]	Website KM tepat waktu dalam menyediakan informasi
		Website KM tepat waktu dalam menyajikan data pengguna
	IQ 3 Kelengkapan Informasi [12]	Website KM menyajikan informasi terkait perusahaan dengan lengkap
		Website KM menyajikan informasi terkait data pengguna dengan lengkap
	IQ 4 Penyajian Informasi [12]	Informasi yang ditampilkan melalui website KM sudah jelas
		Informasi yang penting dalam website KM ditampilkan dengan warna yang berbeda
		Informasi yang ditampilkan dalam website KM menggunakan format yang konsisten
<i>Service Quality</i>	SV 1 Tampilan [13]	Website KM memiliki desain lay out yang menarik
		Website KM menggunakan font dan angka yang sesuai
	SV 2 Kehandalan [13]	Adanya pelayanan secara tepat jika terjadi permasalahan dalam menggunakan website KM
		Website KM jarang

		mengalami kerusakan (system error)
	SV 3 Daya Tanggap [13]	Website KM merespon langsung apabila pengguna meminta data
		Adanya pelayanan yang cepat apabila website KM mengalami kesalahan atau error
	SV 4 Jaminan [13]	Saya mudah mengakses website KM
		Saya mudah mengakses data pada website KM
	SV 5 Kepedulian [13]	Saya mendapatkan tanggapan yang baik ketika mengajukan keluhan kepada admin
		Admin menyegerakan penanganan permasalahan dari pengaduan pengguna
<i>Intention To Use/ Use</i>	IU 1 Penggunaan Alami [14]	Saya selalu melakukan pencarian informasi melalui website KM
	IU 2 Navigasi [14]	Saya mendownload informasi yang saya butuhkan dari website KM
	IU 3 Frekuensi Penggunaan [14]	Saya selalu menggunakan website KM setiap ingin mendapatkan informasi mengenai pekerjaan
<i>User Satisfaction</i>	US 1 Efisiensi. [15]	Adanya website KM dapat mempersingkat waktu dalam



		mencari informasi
		Dengan adanya website KM dapat memperoleh pengetahuan dari mana saja dan kapan saja
	US 2 Keefektifan [15]	Website KM dapat meningkatkan pemahaman informasi perusahaan
		Website KM dapat meningkatkan pemahaman informasi tentang pengguna.
		Website KM mengimplementasikan teknologi yang lebih baik dari sebelumnya
	US 3 Kepuasan . [15]	Saya merasa puas dalam penggunaan website KM sebagai alat bantu memperoleh pengetahuan
<i>Net Benefit</i>	NB 1 Efisiensi [16]	Website KM dapat mengurangi biaya
	NB 2 Kualitas Performa [16]	Website KM dapat meningkatkan kualitas performa karyawan
	NB 3 Memperdalam Pengetahuan [16]	Website KM dapat memperdalam pengetahuan karyawan

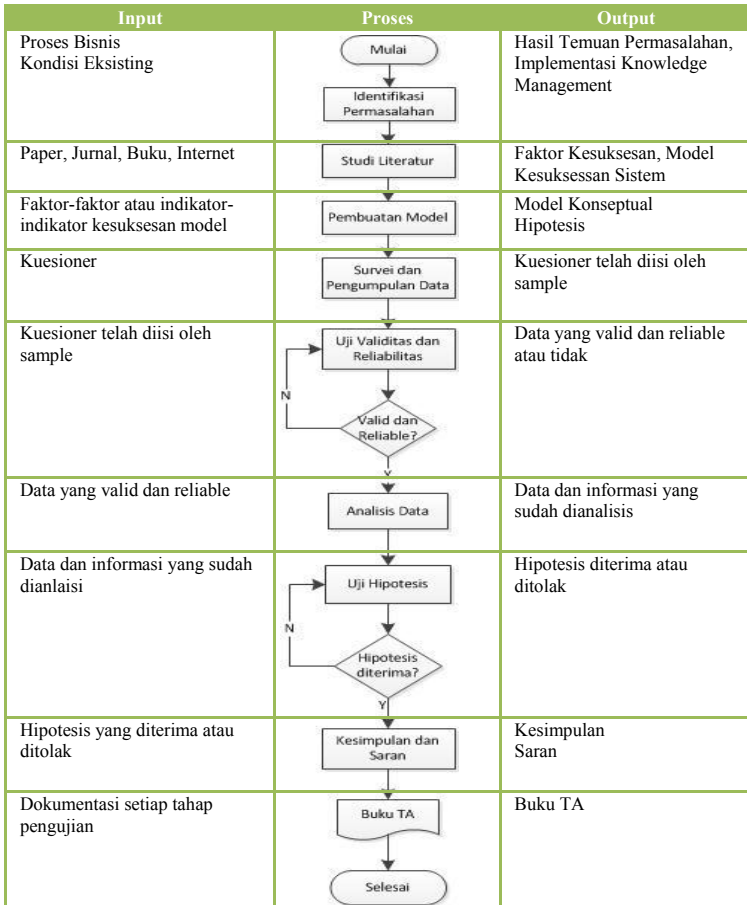
### 1.12. GeSCA (General Structure Component Analysis)

GeSCA adalah sebuah program perangkat lunak berbasis web untuk analisis komponen terstruktur umum yang merupakan

pendekatan berbasis komponen untuk model persamaan struktural. Program ini menyediakan antarmuka pengguna grafis yang memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengekspresikan model mereka sebagai diagram jalur dan untuk melihat perkiraan parameter model. [17] Pada pengerjaan tugas akhir ini pada bagian *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan GeSCA untuk menganalisis data berdasarkan Structural Equation Modelling (SEM) karena berbasis web, mudah digunakan, gratis, mudah penggunaannya serta hasilnya dapat dengan mudah disalin ke dalam laporan ini.

## BAB III METODOLOGI

Metode pengerjaan tugas akhir ini disajikan ke dalam bagan yang digambarkan pada Gambar 3.1:



**Gambar 3.1 Metodologi Penelitian**

### 3.1 Identifikasi Permasalahan

Tahap ini merupakan tahap awal dalam pengerjaan penelitian tugas akhir dengan melakukan pencarian permasalahan yang dapat dijadikan penelitian tugas akhir. Pada tahap ini dilakukan observasi terhadap objek permasalahan yang terdapat pada perusahaan PT. XYZ yaitu implementasi aplikasi *knowledge management*.

Aktivitas-aktivitas yang terdapat dalam tahap ini adalah :

- Identifikasi kondisi saat ini di PT. XYZ
- Identifikasi aplikasi yang digunakan oleh PT. XYZ dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu aplikasi *knowledge management*.
- Menentukan tujuan penelitian tugas akhir

### 3.2 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur yang dilakukan adalah mempelajari literature-literatur yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran dan referensi. Studi literature yang dilakukan dengan membaca dan memahami paper, buku, jurnal dan internet mengenai *knowledge management*, model ISSM, dan penggunaan SEM, serta tools yang akan digunakan dalam penelitian tugas akhir ini yaitu SPSS dan GeSCA

### 3.3 Pembuatan Model

Tahap ini menentukan faktor-faktor keberhasilan, dimensi atau indikator yang digunakan dalam ISSM. Hasil akhirnya yaitu mendapatkan model konseptual dan penyesuaian hipotesis untuk memudahkan pengerjaan tahap akhir berdasarkan ISSM.

### **3.4 Survei dan Pengumpulan Data**

Tahap ini merupakan pengumpulan data yaitu melakukan survei dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap sample yaitu karyawan PT. XYZ.

### **3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Tahap ini dilakukan proses validasi kuesioner untuk memastikan kuesioner yang akan di bagikan valid dan kuisisioner reliabel. Bila data-data kuisisioner tersebut valid maka akan dilanjutkan ke tahap selanjutnya, namun bila data tidak valid maka data-data kuisisioner akan dilakukan penyebaran kuisisioner kembali.

### **3.6 Analisis Data**

Tahap ini adalah analisis terhadap kuesioner yang telah diisi oleh seluruh pengguna *knowledge management*.

Setelah data dianalisis akan diketahui informasi dari data yang dianalisis. Selanjutnya akan dilakukan perhitungan SEM.

### **3.7 Uji Hipotesis**

Tahap ini hasil seluruh kuesioner yang telah terisi dan informasi pada tahap analisis. Selanjutnya tahap pengujian hipotesis berdasarkan model kesuksesan sistem informasi. Uji hipotesis untuk pembuktian hipotesis pada setiap dimensi yang telah disesuaikan dengan ISSM dan studi kasus.

### **3.8 Kesimpulan dan Saran**

Tahap ini merupakan penarikan kesimpulan dari informasi yang diperoleh dan pemberian saran terkait rekomendasi-rekomendasi dari keberhasilan penerapan *knowledge management* menggunakan ISSM.

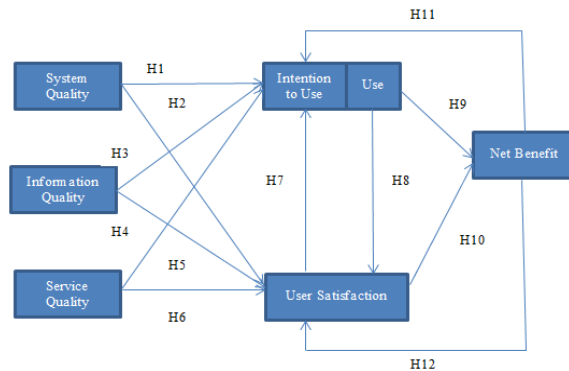
### **3.9 Buku TA**

Pada tahap terakhir dalam tugas akhir ini adalah pembuatan buku TA. Dari hasil pengujian yang didapat dari setiap tahap akan didokumentasikan serta pembuatan kesimpulan dan rekomendasi dari hasil hipotesis.

## BAB IV PERANCANGAN

### 1.1 Rancangan Penelitian

Sebelum melakukan penelitian ini, dilakukan pembuatan rancangan penelitian dengan membuat model konseptual dari penelitian yang didasarkan pada model ISSM DeLone dan McLean yang terbaru. Pada Gambar 4.1 merupakan model konseptual dari rancangan penelitian tugas akhir ini.



Gambar 4.1 Model Konseptual Penelitian

### 1.2 Rancangan Bagaimana Penelitian yang Akan Dilakukan

Pada penelitian tugas akhir ini yang merupakan evaluasi kesuksesan website knowledge management (KM) PT. XYZ, maka penelitian akan dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. XYZ sebagai pengguna website KM untuk memperoleh data yang nantinya akan diolah sehingga menghasilkan informasi mengenai tingkat kesuksesan penggunaan website KM di PT. XYZ.

### 1.3 Subyek dan Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah PT. XYZ yang merupakan perusahaan yang mengimplementasikan website KM dimana website KM ini merupakan website yang sering digunakan sehari-hari oleh karyawan dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. Subyek penelitian tugas akhir ini adalah karyawan PT. XYZ selaku pengguna atau user dari website KM

Penentuan jumlah subyek penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = N/(1+Ne^2)$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel.

$$\begin{aligned} n &= N/(1+Ne^2) \\ &= 3231/(1+3231*0.05^2) \\ &= 355.93 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan slovin didapatkan jumlah sample 355.93 maka ditetapkan bahwa jumlah sample yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah 356 karyawan. Tetapi setelah penyebaran kuesioner dilakukan diperoleh responden lebih dari target yang telah ditentukan yaitu sejumlah 486 karyawan.

### 1.4 Strategi Pelaksanaan

Strategi pelaksanaan penelitian tugas akhir ini adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner secara online mengenai tingkat kesuksesan website KM sebagai website intranet yang diimplementasikan oleh perusahaan PT. XYZ yang ditujukan



kepada karyawan PT. XYZ selaku pengguna website KM. Dengan penyebaran kuesioner secara online ini memudahkan dalam memperoleh data dan pengolahan data dalam pengerjaan tugas akhir ini.

*Halaman ini sengaja dikosongka*

## **BAB V**

### **IMPLEMENTASI**

#### **5.1 Proses Pelaksanaan Penelitian**

Proses pelaksanaan dari penelitian ini adalah dengan melakukan langkah-langkah penelitian seperti metodologi penelitian yang terdapat pada bab 3. Tahap pertama adalah melakukan identifikasi permasalahan terhadap obyek dan subyek yang akan dilakukan dalam penelitian yang merupakan proses pra-penelitian. Selanjutnya dilakukan studi literatur untuk menentukan metodologi dan tools yang digunakan dalam pengerjaan penelitian yang juga merupakan proses pra-penelitian. Selanjutnya dilakukan pembuatan model untuk penyusunan kuesioner.

Selanjutnya tahap inti dari penelitian dilakukan yaitu dengan melakukan survey dan pengumpulan data. Selanjutnya data hasil survey dari penelitian akan dilakuka uji validitas dan reliabilitas, analisis data, dan uji hipotesis. Setelah pelaksanaan langkah-langkah di atas selanjutnya pembuatan rekomendasi yang nantinya akan berguna untuk perbaikan website KM yang lebih baik lagi.

#### **5.2 Bagaimana Penelitian Dilakukan**

Penelitian tugas akhir ini dilakukan dengan identifikasi permasalahan terdahulu mengenai obyek penelitian. Dimana diperoleh obyek penelitian yaitu website KM PT. XYZ. Selanjutnya dilakukan studi literatur untuk menentukan metode yang digunakan dalam penelitian sehingga diputuskan untuk menggunakan model ISSM DeLone dan McLean dalam penelitian dengan menggunakan metode SEM. Setelah obyek permasalahan ditentukan beserta metode penelitian maka selanjutnya akan dilakukan pemilihan subyek penelitian

dimana subyek dari penelitian ini adalah karyawan PT. XYZ sebagai pengguna website KM. Selanjutnya dibuatlah model konseptual dan juga menentukan indikator-indikator untuk menyusun kuesioner dimana kerangka kuesioner dapat dilihat di bab 2. Setelah itu dilakukan penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. XYZ.

Setelah data hasil survey dikumpulkan, maka selanjutnya data-data tersebut akan diuji validitas dan reliabilitasnya untuk mengetahui apakah data valid dan reliable sehingga bisa digunakan dalam penelitian. Setelah diketahui data valid dan reliable maka dilakukan analisa data untuk mengetahui deskriptif statistik yang meliputi demografi data dan hasil kuesioner dengan melihat jumlah frekuensi skala likert yang diperoleh dan *mean* dari masing-masing item pertanyaan. Selanjutnya akan dilakukan analisis dengan menggunakan SEM Gesca. Setelah itu dilakukan uji hipotesis untuk melihat apakah hasil penelitian sesuai dengan hipotesa yang telah dirancang sebelumnya. Selanjutnya akan dibuat rekomendasi sebagai saran untuk perbaikan dari website KM yang dirasa kurang untuk pengembangan website KM selanjutnya yang lebih baik lagi.

### **5.3 Penerapan Strategi Pelaksanaan**

Untuk penerapan strategi pelaksanaan penelitian adalah dengan membuat kuesioner online sesuai dengan pembuatan kerangka kuesioner atau kerangka analisa sebelumnya. Selanjutnya kuesioner online tersebut disebarkan kepada karyawan PT. XYZ sebagai pengguna website KM.

### **5.4 Hambatan dan Rintangan dalam Pelaksanaan**

Hambatan merupakan hal-hal yang dapat menghalangi keberlangsungan penelitian yang berasal dari internal.

Hambatan dalam penelitian ini mencakup hambatan yang dialami peneliti dalam mengerjakan penelitian. Hambatan-hambatan tersebut antara lain :

- a. Ketika menentukan indikator-indikator untuk menyusun kerangka kuesioner karena diperlukan studi literatur atau pencarian *paper-paper* penelitian sesuai dengan topik penelitian yang membutuhkan waktu agak lama
- b. Ketika melakukan perhitungan data dan analisis data dikarenakan jumlah responden yang cukup banyak sehingga membutuhkan waktu yang agak lama dalam mengolah data.

Rintangan adalah hal-hal yang dapat menghalangi keberlangsungan penelitian yang berasal dari eksternal. Rintangan dalam penelitian ini merupakan permasalahan yang berasal dari luar peneliti seperti responden dan perizinan penelitian. Rintangan-rintangan tersebut antara lain :

- a. Perizinaan penelitian yang hanya diberi tempo dua bulan sehingga penyebaran kuesioner harus disegerakan.
- b. Saat kuesioner diupload di website KM responden yang didapatkan sedikit, setelah kuesioner dibuat menu *pop-up* responden yang didapatkan cukup banyak.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## **BAB VI**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini merupakan bab yang menjelaskan mengenai pengerjaan tugas akhir yang berisi hasil dan pembahasan dari tugas akhir.

#### **6.1 Data Hasil Pengukuran**

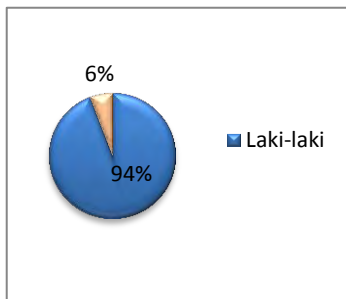
Pada bagian ini menjelaskan mengenai data hasil pengukuran yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner berupa statistik deskriptif yang berisi demografi dari data dan hasil perhitungan data.

##### **6.1.1 Demografi Data**

Berisi informasi mengenai demografi identitas responden yang meliputi jenis kelamin, usia, jabatan, serta jumlah pemakaian website KM dalam sebulan.

##### **∞ Jenis Kelamin**

Pada Gambar 6.1 merupakan jenis kelamin dari responden penelitian tugas akhir.

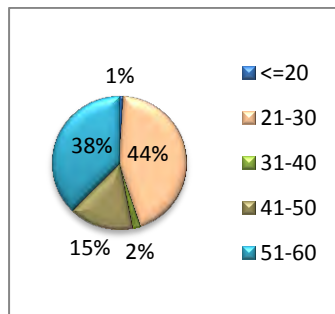


**Gambar 6.1 Jenis Kelamin**

Dari Gambar 6.1 menjelaskan data “Jenis Kelamin” responden dari penelitian. Berdasarkan gambar 5.1 diketahui bahwa jumlah responden laki-laki adalah sebesar 94%, sedangkan jumlah responden perempuan adalah sebesar 6%. Disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian adalah laki-laki dan sebagian kecil responden penelitian adalah perempuan.

## ∞ Usia

Pada Gambar 6.2 merupakan usia dari responden penelitian tugas akhir.



**Gambar 6.2 Usia**

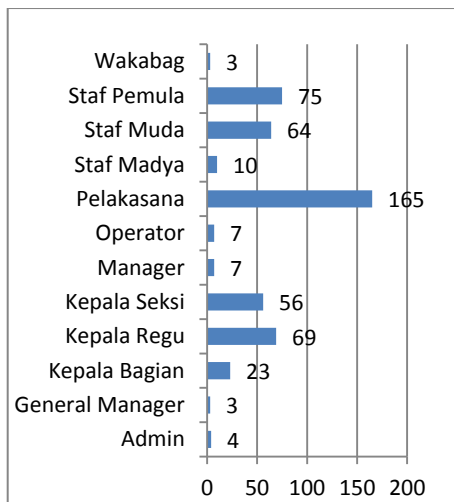
Dari Gambar 6.2 menjelaskan data “Usia” responden dari penelitian. Berdasarkan gambar 6.2 diketahui bahwa dari rentang usia produktif karyawan jumlah responden dengan usia kurang dari sama dengan 20 tahun adalah sebesar 1%, jumlah responden dengan usia 21 tahun sampai 30 tahun adalah sebesar 44%, jumlah responden dengan usia 31 tahun sampai 40 tahun adalah sebesar 2%, jumlah responden dengan usia 41 tahun sampai 50 tahun adalah sebesar 15%, jumlah responden dengan usia 51 sampai 60 tahun adalah sebesar 38%. Disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian adalah berusia 21 sampai 30 tahun dan sebagian kecil



responden penelitian adalah berusia kurang dari sama dengan 20 tahun.

### ∞ **Jabatan**

Pada Gambar 6.3 merupakan jabatan dari responden penelitian tugas akhir.



**Gambar 6.3 Jabatan**

Dari Gambar 6.3 menjelaskan data “Jabatan” responden dari penelitian. Berdasarkan gambar 6.3 jabatan responden penelitian dapat dibagi menjadi tiga level management antara lain :

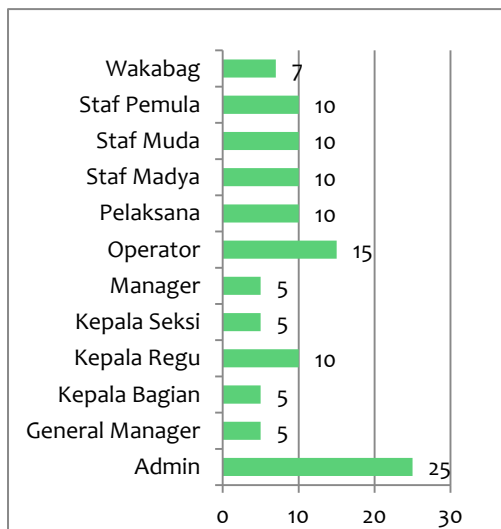
- a. Top management meliputi : General Manager dan Manager. Jumlah responden yang berada pada top management level adalah sejumlah 10 orang.
- b. Middle management meliputi : Kepala Bagian (Kabag), Staf Madya, Wakabag, Kepala Seksi (Kasi),

Staf Muda. Jumlah responden yang berada pada middle management level adalah sejumlah 156 orang.

- c. Frontliner management meliputi : Kepala Regu (Karu), Staf Pemula, Pelaksana (Lak), Operator (Operasional), Admin. Jumlah responden yang berada pada frontliner management level adalah sejumlah 320 orang.

### ∞ Frekuensi Pemakaian Website KM dalam Sebulan (Sesuai dengan Jabatan Responden)

Pada Gambar 6.5 menjelaskan rata-rata pemakaian Website KM dalam sebulan sesuai dengan jabatan.



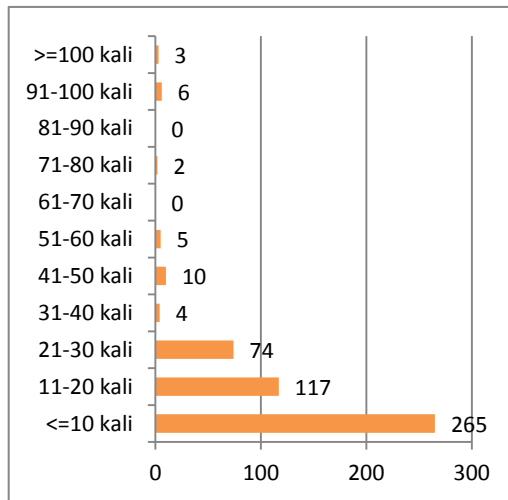
**Gambar 6.4 Frekuensi Pemakaian Website KM dalam Sebulan (Sesuai dengan Jabatan Responden)**

Berdasarkan Gambar 6.5 diperoleh informasi bahwa rata-rata frekuensi pemakaian website KM tertinggi dalam sebulan adalah admin yaitu dengan rata-rata sebanyak 25 kali pemakaian dalam sebulan, sedangkan rata-rata frekuensi

pemakaian website KM terendah dalam sebulan adalah *general manager*, *manager*, kepala seksi, kepala bagian yaitu dengan rata-rata sebanyak 5 kali pemakaian dalam sebulan.

### ∞ Frekuensi Pemakaian Website KM dalam Sebulan (Tanpa Sesuai dengan Jabatan Responden)

Pada Gambar 6.4 menjelaskan pemakaian website KM dalam sebulan dari responden penelitian tugas akhir.



**Gambar 6.5 Frekuensi Pemakaian Website KM dalam Sebulan (Tanpa Sesuai dengan Jabatan Responden)**

Berdasarkan Gambar 6.4 diperoleh informasi bahwa sebagian besar responden penelitian menggunakan website KM sebanyak kurang dari sama dengan 10 kali dalam sebulan yaitu sejumlah 265 orang.

### ∞ Rata-Rata Frekuensi Update Konten Website KM

Pada Tabel 6.1 menjelaskan rata-rata frekuensi update konten website KM.

**Tabel 6.1 Rata-Rata Frekuensi Update Konten Website KM**

<b>Waktu</b>	<b>Frekuensi Update</b>
<b>Seminggu</b>	<b>2 kali</b>
<b>Sebulan</b>	<b>8 kali</b>
<b>Setahun</b>	<b>96 kali</b>

Berdasarkan Tabel 6.1 diperoleh informasi bahwa dalam seminggu konten Website KM rata-rata diupdate sebanyak 2 kali, dalam sebulan konten Website KM rata-rata diupdate sebanyak 8 kali, dan dalam setahun konten website KM rata-rata diupdate sebanyak 96 kali.

### **6.1.2 Hasil Perhitungan Data**

Penelitian ini memanfaatkan skala *likert* enam poin dengan nilai 1-6, memiliki penilaian yang umum yaitu nilai terendah menunjukkan sangat tidak setuju menuju nilai tertinggi menunjukkan sangat setuju. Nilai-nilai tersebut menunjukkan persepsi responden terhadap pernyataan yang diberikan. Untuk mengetahui kesimpulan penilaian yang diberikan responden terhadap pernyataan dalam kuesioner dapat diketahui dari *mean* masing-masing item pernyataan. Berikut merupakan analisis deskriptif data kuesioner :

#### **6.1.2.1 *System Quality*/ Kualitas Sistem (A)**

Variabel *system quality* memiliki empat indikator, berdasarkan penelitian dari Hamilton dan Chervany (1981) yaitu kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*),

dan keamanan sistem (*security*). Pembahasan dari indikator akan dijelaskan sebagai berikut:

❖ Kemudahan untuk digunakan / *ease of use*

Indikator kemudahan penggunaan direpresentasikan oleh dua item pernyataan yaitu A.1.1 untuk mengetahui apakah website KM mudah untuk dioperasikan dan A.1.2 untuk mengetahui apakah website KM memiliki alur penggunaan yang jelas. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap kemudahan penggunaan website KM :

**Tabel 6.2 Hasil Penilaian Indikator A.1**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator A.1						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
A.1.1	2	7	10	65	250	152	5.08	0.848
A.1.2	3	4	20	96	268	95	4.87	0.845

Diketahui nilai *mean* dari item indikator A.1.1 sebesar 5.08, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden puas terhadap kemudahan dalam mengoperasikan website KM. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.848 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai *mean* dari item indikator A.1.2 sebesar 4.87, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap kejelasan alur penggunaan website KM. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.845 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

❖ Kemudahan untuk diakses / *system flexibility*

Indikator kemudahan akses direpresentasikan oleh dua item pernyataan yaitu A.2.1 untuk mengetahui apakah website KM dapat diakses oleh semua browser dan A.2.2 untuk mengetahui apakah website KM dapat diakses dengan menggunakan jaringan intranet perusahaan. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap kemudahan akses website KM :

**Tabel 6.3 Hasil Penilaian Indikator A.2**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator A.2						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
A.2.1	7	6	31	99	218	125	4.83	1.016
A.2.2	4	7	12	61	201	201	5.16	0.935

Diketahui nilai *mean* dari item indikator A.2.1 sebesar 4.83, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap kemampuan website KM diakses oleh semua browser. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 1.016 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai *mean* dari item indikator A.2.2 sebesar 5.16, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden puas terhadap kemampuan website KM diakses dengan jaringan intranet perusahaan. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.935 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

❖ Kecepatan akses / *response time*

Indikator kecepatan akses direpresentasikan oleh dua item pernyataan yaitu A.3.1 untuk mengetahui apakah website KM dapat diakses dengan cepat dan A.3.2 untuk mengetahui apakah informasi yang terdapat dalam website KM dapat diakses dengan cepat. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap kecepatan akses website KM :

**Tabel 6.4 Hasil Penilaian Indikator A.3**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator A.3						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
A.3.1	9	8	38	110	187	134	4.77	1.099
A.3.2	8	6	29	109	225	109	5.78	1.007

Diketahui nilai *mean* dari item indikator A.3.1 sebesar 4.77, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap kecepatan dalam mengakses website KM. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 1.099 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai *mean* dari item indikator A.3.2 sebesar 5.78, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden puas terhadap kecepatan dalam mengakses informasi yang ada pada website KM. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 1.007 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

❖ Keamanan sistem / *security*

Indikator keamanan direpresentasikan oleh satu item pernyataan yaitu A.4.1 untuk mengetahui apakah pengguna login ke dalam website KM sesuai dengan hak akses. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap keamanan website KM :

**Tabel 6.5 Hasil Penilaian Indikator A.4**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator A.4						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
A.4.1	2	1	8	52	252	171	5.19	0.758

Diketahui nilai *mean* dari item indikator A.4.1 sebesar 5.19, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden puas terhadap hak akses pengguna untuk login ke dalam website KM. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.758 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

#### 6.1.2.2 *Information Quality*/ Kualitas Informasi (B)

Variabel *information quality* memiliki empat indikator, berdasarkan penelitian dari Bailey dan Sammy (1983) yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeless*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan penyajian informasi (*format*). Pembahasan dari indikator akan dijelaskan sebagai berikut:

❖ Keakuratan informasi / *accuracy*

Indikator keakuratan informasi direpresentasikan oleh tiga pernyataan yaitu B.1.1 untuk mengetahui apakah website KM menyediakan informasi yang mudah difahami, B.1.2 untuk



mengetahui apakah website KM menyediakan informasi yang tepat dan bermanfaat bagi penggunaanya, B.1.3 untuk mengetahui apakah website KM menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap keakuratan informasi website KM :

**Tabel 6.6 Hasil Penilaian Indikator B.1**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator B.1						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
B.1.1	3	4	18	89	281	91	4.88	0.824
B.1.2	2	3	16	82	259	124	4.99	0.823
B.1.3	1	8	9	86	251	133	5.01	0.818

Diketahui nilai mean dari item indikator B.1.1 sebesar 4.88, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap informasi yang disediakan oleh website KM yang mudah dipahami. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.824 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator B.1.2 sebesar 4.99, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap informasi yang disediakan oleh website KM yang tepat dan bermanfaat bagi penggunaanya. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.823 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator B.1.3 sebesar 5.01, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden puas terhadap informasi yang disediakan oleh website KM yang dapat

dipercaya. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.818 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

❖ Ketepatan waktu/ *timeless*

Indikator ketepatan waktu direpresentasikan oleh dua item pernyataan yaitu B.2.1 untuk mengetahui apakah website KM tepat waktu dalam menyediakan informasi, dan B.2.2 untuk mengetahui apakah website KM tepat waktu dalam menyajikan data pengguna. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap ketepatan waktu website KM :

**Tabel 6.7 Hasil Penilaian Indikator B.2**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator B.2						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
B.2.1	5	10	37	138	226	70	4.50	0.963
B.2.2	5	10	30	129	240	72	4.66	0.946

Diketahui nilai mean dari item indikator B.2.1 sebesar 4.50, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap ketepatan waktu website KM dalam menyediakan informasi.. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.963 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator B.2.2 sebesar 4.66, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap ketepatan waktu website KM dalam menyajikan data pengguna. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena

nilai standar deviasi 0.946 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

❖ Kelengkapan informasi / *completeness*

Indikator kelengkapan informasi direpresentasikan oleh dua pernyataan yaitu B.3.1 untuk mengetahui apakah website KM menyajikan informasi terkait perusahaan dengan lengkap, dan B.3.2 untuk mengetahui apakah website KM menyajikan informasi terkait data pengguna dengan lengkap. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap kelengkapan informasi website KM :

**Tabel 6.8 Hasil Penilaian Indikator B.3**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator B.3						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
B.3.1	2	13	33	121	229	88	4.70	0.959
B.3.2	2	7	26	114	247	90	4.78	0.886

Diketahui nilai mean dari item indikator B.3.1 sebesar 4.70, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap penyajian informasi website KM terkait perusahaan dengan lengkap.. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.959 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator B.3.2 sebesar 4.78, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap penyajian informasi website KM terkait data pengguna dengan lengkap. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.886 yaitu

kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

❖ Penyajian informasi /*format*

Indikator penyajian informasi direpresentasikan oleh tiga item pernyataan yaitu B.4.1 untuk mengetahui apakah informasi yang ditampilkan melalui website KM sudah jelas, B.4.2 untuk mengetahui apakah informasi yang penting dalam website KM ditampilkan dengan warna yang berbeda, B.4.3 untuk mengetahui apakah informasi yang ditampilkan dalam website KM menggunakan format yang konsisten. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap kemudahan mengakses website KM :

**Tabel 6.9 Hasil Penilaian Indikator B.4**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator B.4						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
B.4.1	1	6	20	122	264	73	4.77	0.812
B.4.2	2	8	25	101	255	95	4.82	0.890
B.4.3	2	3	23	122	261	75	4.77	0.816

Diketahui nilai mean dari item indikator B.4.1 sebesar 4.77, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap kejelasan informasi yang ditampilkan melalui website KM. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.812 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator B.4.2 sebesar 4.82, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap informasi penting dalam website KM yang ditampilkan dengan warna yang berbeda. Sedangkan standar

deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.890 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator B.4.2 sebesar 4.77, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap informasi yang ditampilkan dalam website KM menggunakan format yang konsisten. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.816 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

#### 6.1.2.3 *Service Quality*/ Kualitas Layanan (C)

Variabel *service quality* memiliki lima indikator, berdasarkan penelitian dari Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry A. Parasuraman (1988) yaitu tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), respon (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*). Pembahasan dari indikator akan dijelaskan sebagai berikut:

##### ❖ Tampilan fisik / *tangibles*

Indikator tampilan fisik direpresentasikan oleh dua item pernyataan yaitu C.1.1 untuk mengetahui apakah website KM memiliki desain *lay out* yang menarik, C.1.2 untuk mengetahui apakah website KM menggunakan *font* dan angka yang sesuai.. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap tampilan fisik website KM :

**Tabel 6.10 Hasil Penilaian Indikator C.1**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator C.1						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
C.1.1	12	17	38	161	192	66	4.44	1.088
C.1.2	3	9	25	116	255	78	4.74	0.897

Diketahui nilai mean dari item indikator C.1.1 sebesar 4.44, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas bahwa website KM memiliki desain lay out yang menarik. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 1.088 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator C.1.2 sebesar 4.74, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas bahwa website KM menggunakan font dan angka yang sesuai. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.897 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

#### ❖ Kehandalan / *reliability*

Indikator kehandalan direpresentasikan oleh dua item pernyataan yaitu C.2.1 untuk mengetahui apakah adanya pelayanan secara tepat jika terjadi permasalahan dalam menggunakan website KM, C.2.2 untuk mengetahui apakah website KM jarang mengalami kerusakan (system error). Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap kehandalan website KM :

**Tabel 6.11 Hasil Penilaian Indikator C.2**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator C.2						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
C.2.1	5	10	37	144	227	63	4.58	0.951
C.2.2	10	25	59	156	194	42	4.29	1.085

Diketahui nilai mean dari item indikator C.2.1 sebesar 4.58, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas dengan adanya pelayanan yang tepat jika terjadi permasalahan dalam menggunakan website KM . Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.951 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator C.2.1 sebesar 4.29, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas bahwa website KM jarang mengalami permasalahan (system error). Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 1.085 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

#### ❖ Respon / *responsiveness*

Indikator respon direpresentasikan oleh dua item pernyataan yaitu C.3.1 untuk mengetahui apakah website KM merespon langsung apabila pengguna meminta data, C.3.2 untuk mengetahui apakah adanya pelayanan yang cepat apabila website KM mengalami kesalahan atau error. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap respon website KM :

**Tabel 6.12 Hasil Penilaian Indikator C.3**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator C.3						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
C.3.1	6	14	40	142	217	67	4.55	1.006
C.3.2	9	18	54	166	189	50	4.35	1.050

Diketahui nilai mean dari item indikator C.3.1 sebesar 4.55, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas website KM merespon langsung apabila pengguna meminta data. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 1.006 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator C.3.2 sebesar 4.35, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas dengan adanya pelayanan yang cepat apabila website KM mengalami kesalahan atau error. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 1.050 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

#### ❖ Jaminan / *assurance*

Indikator jaminan direpresentasikan oleh dua item pernyataan yaitu C.4.1 untuk mengetahui apakah karyawan mudah mengakses website KM, C.4.2 untuk mengetahui apakah karyawan mudah mengakses data pada website KM. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap jaminan website KM :



Tabel 6.13 Hasil Penilaian Indikator C.4

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator C.4						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
C.4.1	2	8	24	91	234	127	4.91	0.924
C.4.2	2	9	14	99	256	96	4.82	0.895

Diketahui nilai mean dari item indikator C.4.1 sebesar 4.91, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap kemudahan mengakses website KM. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.924 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator C.42 sebesar 4.82, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap kemudahan mengakses data pada website KM. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.895 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

#### ❖ Kepedulian / *emphaty*

Indikator kepedulian direpresentasikan oleh dua item pernyataan yaitu C.5.1 untuk mengetahui apakah karyawan mendapatkan tanggapan yang baik ketika mengajukan keluhan kepada admin, C.5.2 untuk mengetahui apakah admin menyegerakan penanganan permasalahan dari pengaduan pengguna. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap kepedulian website KM :

**Tabel 6.14 Hasil Penilaian Indikator C.5**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator C.5						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
C.5.1	5	11	31	143	220	76	4.63	0.967
C.5.2	3	12	33	146	222	70	4.61	0.941

Diketahui nilai mean dari item indikator C.5.1 sebesar 4.63, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap adanya tanggapan yang baik ketika mengajukan keluhan kepada admin. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.967 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator C.5.2 sebesar 4.61, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap adanya penyelesaian penanganan permasalahan dari pengaduan pengguna. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.941 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

#### 6.1.2.4 *Intention to Use* / Niat Menggunakan (D)

Variabel *intention to use* memiliki dua indikator, berdasarkan penelitian dari Young and Benamati (2000) yaitu penggunaan alami (nature of use), navigasi (navigation).. Sedangkan *use* menggunakan satu indikator berdasarkan Young and Benamati (2000) yaitu frekuensi penggunaan (*frequency of using*). Pembahasan dari indikator akan dijelaskan sebagai berikut:

❖ Penggunaan alami / *nature of use*

Indikator pencarian informasi direpresentasikan oleh satu item pernyataan yaitu D.1.1 untuk mengetahui apakah karyawan selalu melakukan pencarian informasi melalui website KM. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap pencarian informasi website KM :

**Tabel 6.15 Hasil Penilaian Indikator D.1**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator D.1						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
D.1.1	5	8	30	132	222	89	4.70	0.962

Diketahui nilai mean dari item indikator D.1.1 sebesar 4.70, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas melakukan pencarian informasi melalui website KM. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.962 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

❖ Navigasi / *navigation*

Indikator transaksi direpresentasikan oleh satu item pernyataan yaitu C.2.1 untuk mengetahui apakah karyawan mendownload informasi yang dibutuhkan dari website KM. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap transaksi website KM :

**Tabel 6.16 Hasil Penilaian Indikator D.2**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator D.2						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
D.2.1	5	5	22	121	233	100	4.79	0.923

Diketahui nilai mean dari item indikator D.2.1 sebesar 4.79, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas mendownload informasi yang dibutuhkan dari website KM. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.923 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

❖ Frekuensi penggunaan / *frequency of using*

Indikator frekuensi penggunaan direpresentasikan oleh satu item pernyataan yaitu C.3.1 untuk mengetahui apakah karyawan selalu menggunakan website KM setiap ingin mendapatkan informasi mengenai pekerjaan. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap frekuensi penggunaan website KM :

**Tabel 6.17 Hasil Penilaian Indikator D.3**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator D.3						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
D.3.1	3	7	35	119	220	102	4.75	0.955

Diketahui nilai mean dari item indikator D.3.1 sebesar 4.75, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas dengan menggunakan website KM setiap ingin mendapatkan informasi mengenai pekerjaan. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.955 yaitu

kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

#### 6.1.2.5 *User Satisfaction/ Kepuasan Pengguna (E)*

Variabel *user satisfaction* memiliki empat indikator, berdasarkan penelitian dari McGill et al. (2003) yaitu efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*). Pembahasan dari indikator akan dijelaskan sebagai berikut:

##### ❖ Efisiensi / *efficiency*

Indikator efisiensi direpresentasikan oleh dua item pernyataan yaitu E.1.1 untuk mengetahui apakah adanya website KM dapat mempersingkat waktu dalam mencari informasi, E.1.2 untuk mengetahui apakah dengan adanya website KM dapat memperoleh pengetahuan dari mana saja dan kapan saja. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap efisiensi website KM :

**Tabel 6.18 Hasil Penilaian Indikator E.1**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator E.1						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
E.1.1	2	4	20	104	247	109	4.89	0.855
E.1.2	5	13	35	128	212	93	4.66	1.018

Diketahui nilai mean dari item indikator E.1.1 sebesar 4.09, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas dengan adanya website KM yang dapat mempersingkat waktu dalam mencari informasi. Sedangkan standar deviasi tergolong

normal karena nilai standar deviasi 0.855 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator E.1.2 sebesar 4.66, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas dengan adanya website KM sehingga dapat memperoleh pengetahuan kapan saja dan dimana saja. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 1.018 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

#### ❖ Keefektifan/ *effectiveness*

Indikator keefektifan direpresentasikan oleh tiga item pernyataan yaitu E.2.1 untuk mengetahui apakah website KM dapat meningkatkan pemahaman informasi perusahaan, E.2.2 untuk mengetahui apakah website KM dapat meningkatkan pemahaman informasi tentang pengguna, E.2.3 untuk mengetahui apakah website KM mengimplementasikan teknologi yang lebih baik dari sebelumnya. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap keefektifan website KM :

**Tabel 6.19 Hasil Penilaian Indikator E.2**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator E.2						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
E.2.1	2	4	18	79	262	121	4.97	0.837
E.2.2	2	2	30	103	261	98	4.88	0.817
E.2.3	3	7	14	100	255	107	4.89	0.871

Diketahui nilai mean dari item indikator E.2.1 sebesar 4.97, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas dengan adanya website KM dapat meningkatkan pemahaman

informasi perusahaan. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.837 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator E.2.2 sebesar 4.88, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas dengan adanya website KM dapat meningkatkan pemahaman informasi pengguna. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.817 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

Untuk nilai mean dari item indikator E.2.3 sebesar 4.89, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas terhadap implelementasi website KM yang lebih canggih dari teknologi sebelumnya. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.871 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

#### ❖ Kepuasan / *satisfaction*

Indikator kepuasan direpresentasikan oleh satu item pernyataan yaitu E.3.1 untuk mengetahui apakah karyawan merasa puas dalam menggunakan website KM sebagai alat bantu memperoleh pengetahuan. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap kepuasan website KM :

**Tabel 6.20 Hasil Penilaian Indikator E.3**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator E.3						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
E.3.1	2	3	18	113	255	95	4.85	0.823

Diketahui nilai mean dari item indikator E.3.1 sebesar 4.85, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas dalam menggunakan website KM sebagai alat bantu memperoleh pengetahuan. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.823 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

#### 6.1.2.6 *Net Benefit/* Manfaat (F)

Variabel *net benefit* memiliki tiga indikator, berdasarkan penelitian dari Wu and Wang (2006) yaitu efisiensi (*efficiency*), kualitas performa (*performance quality*) dan memperdalam pengetahuan (*knowledge development*). Pembahasan dari indikator akan dijelaskan sebagai berikut:

##### ❖ Efisiensi biaya / *efficiency*

Indikator efisiensi biaya direpresentasikan oleh satu item pernyataan yaitu F.1.1 untuk mengetahui apakah website KM dapat mengurangi biaya dalam mencari pengetahuan. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap efisiensi website KM :



**Tabel 6.21 Hasil Penilaian Indikator F.1**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator F.1						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
F.1.1	3	5	24	107	225	122	4.88	0.920

Diketahui nilai mean dari item indikator F.1.1 sebesar 4.88, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas dengan adanya website KM dapat mengurangi biaya dalam mencari pengetahuan. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.920 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

❖ Kualitas performa / *performance quality*

Indikator kualitas performa direpresentasikan oleh satu item pernyataan yaitu F.2.1 untuk mengetahui apakah website KM dapat meningkatkan kualitas performa karyawan. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap kualitas performa website KM :

**Tabel 6.22 Hasil Penilaian Indikator F.2**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator F.2						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
F.2.1	4	4	20	114	248	96	4.82	0.879

Diketahui nilai mean dari item indikator F..2.1 sebesar 4.82, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas dengan adanya website KM dapat meningkatkan kualitas

performa karyawan. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.879 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

❖ Memperdalam pengetahuan / *knowledge development*

Indikator penyajian informasi direpresentasikan oleh satu item pernyataan yaitu F.3.1 untuk mengetahui apakah website KM dapat memperdalam pengetahuan karyawan. Berikut penjelasan jawaban dari responden terhadap kemudahan mengakses website KM yang dihasilkan:

**Tabel 6.23 Hasil Penilaian Indikator F.3**

Item Indikator	Hasil Penilaian Indikator F.3						Mean	Standar Deviasi
	1	2	3	4	5	6		
F.3.3	2	5	16	103	240	120	4.92	0.863

Diketahui nilai mean dari item indikator F.3.3 sebesar 4.92, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung puas dengan adanya website KM yang dapat memperdalam pengetahuan karyawan. Sedangkan standar deviasi tergolong normal karena nilai standar deviasi 0.863 yaitu kurang dari dua kali nilai rata-rata, sehingga penyebaran data dapat dikatakan normal.

## 6.2 Analisis Data

Pada bagian dilakukan analisis inferensial dari data yang meliputi uji reliabilitas, uji validitas, goodness of fit, identifikasi R-Square, identifikasi model pengukuran, serta identifikasi model struktural

### 6.2.1 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas bertujuan untuk mengetahui stabilitas dan konsistensi responden dalam memberikan jawaban. Data dikatakan konsisten dan reliable jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0.6. Jika data yang dimiliki tidak reliabel sudah pasti data tersebut tidak valid dan tidak dapat dijadikan landasan untuk membuat kesimpulan maupun keputusan. Berikut merupakan nilai reliabilitas atau *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) dari setiap variabel penelitian :

**Tabel 6.24 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
Kualitas sistem	0.868	√
Kualitas informasi	0.943	√
Kualitas layanan	0.939	√
Niat untuk menggunakan/ Penggunaan	0.867	√
Kepuasan Pengguna	0.929	√
Manfaat Bersih	0.918	√

Berdasarkan tabel 6.24 dapat disimpulkan bahwa setiap variabel bersifat reliable karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0.6, sehingga terbukti bahwa responden konsisten dalam memberikan jawaban dari pernyataan kuesioner dan dapat dilakukan proses analisis berikutnya.

### 6.2.2 Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan data yang diperoleh. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson (*Pearson Correlation*) dengan pengujian relasi dari skor total setiap item pernyataan. Hasil dari uji relasi selanjutnya dibandingkan dengan r-table. Jumlah responden

yang diperoleh adalah 486 orang responden, sehingga diperoleh nilai df (rumus:  $n-2$ , keterangan  $n$  = jumlah responden) adalah 490. Signifikasi yang digunakan ada 0,01 pada pengujian 2 arah (2 tailed), maka diketahui nilai dari tabel-r yang digunakan adalah 0,098.

Pengujian dilakukan pada setiap indikator yang dimiliki oleh dimensi, seperti berikut:

- a. Uji validitas indikator untuk variabel *system quality*

**Tabel 6.25 Uji Validitas *System Quality***

Dimensi	Pearson Correlation	Tabel-r	Validitas
A.1.1	0.677	0.098	√
A.1.2	0.699	0.098	√
A.2.1	0.593	0.098	√
A.2.2	0.555	0.098	√
A.3.1	0.680	0.098	√
A.3.2	0.717	0.098	√
A.4.1	0.646	0.098	√

Berdasarkan tabel 6.25 dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan pada variabel *system quality* memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari tabel-r, sehingga setiap item pernyataan pada variabel *system quality* bersifat valid.

- b. Uji validitas indikator untuk variabel *information quality*.

**Tabel 6.26 Uji Validitas *Information Quality***

Dimensi	Pearson Correlation	Tabel-r	Validitas
B.1.1	0.783	0.098	√
B.1.2	0.796	0.098	√
B.1.3	0.726	0.098	√
B.2.1	0.748	0.098	√
B.2.2	0.732	0.098	√
B.3.1	0.718	0.098	√
B.3.2	0.745	0.098	√
B.4.1	0.815	0.098	√
B.4.2	0.748	0.098	√
B.4.3	0.802	0.098	√

Berdasarkan tabel 6.26 dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan pada variabel *information quality* memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari tabel-r, sehingga setiap item pernyataan pada variabel *information quality* bersifat valid.

- c. Uji validitas indikator untuk variabel *service quality*.

**Tabel 6.27 Uji Validitas *Service Quality***

Dimensi	Pearson Correlation	Tabel-r	Validitas
C.1.1	0.739	0.098	√
C.1.2	0.769	0.098	√
C.2.1	0.788	0.098	√
C.2.2	0.653	0.098	√
C.3.1	0.752	0.098	√
C.3.2	0.731	0.098	√

C.4.1	0.767	0.098	√
C.4.2	0.814	0.098	√
C.5.1	0.774	0.098	√
C.5.2	0.806	0.098	√

Berdasarkan tabel 6.27 dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan pada variabel *service quality* memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari tabel-r, sehingga setiap item pernyataan pada variabel *service quality* bersifat valid.

- d. Uji validitas indikator untuk variabel *intention to use/use*.

**Tabel 6.28 Uji Validitas *Intention to Use***

Dimensi	Pearson Correlation	Tabel-r	Validitas
D.1.1	0.751	0.098	√
D.2.1	0.712	0.098	√
D.3.1	0.746	0.098	√

Berdasarkan tabel 6.28 dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan pada variabel *intention to use/ use* memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari tabel-r, sehingga setiap item pernyataan pada variabel *intention to use/use* bersifat valid.

- e. Uji validitas indikator untuk variabel *user satisfaction*.

**Tabel 6.29 Uji Validitas *User Satisfaction***

Dimensi	Pearson Correlation	Tabel-r	Validitas
E.1.1	0.808	0.098	√
E.1.2	0.766	0.098	√

E.2.1	0.824	0.098	√
E.2.2	0.795	0.098	√
E.2.3	0.767	0.098	√
E.3.1	0.836	0.098	√

Berdasarkan tabel 6.29 dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan pada variabel *user satisfaction* memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari tabel-r, sehingga setiap item pernyataan pada variabel *user satisfaction* bersifat valid.

f. Uji validitas indikator untuk variabel *net benefit*.

**Tabel 6.30 Uji Validitas *Net Benefit***

Dimensi	Pearson Correlation	Tabel-r	Validitas
F.1.1	0.763	0.098	√
F.2.1	0.780	0.098	√
F.3.1	0.781	0.098	√

Berdasarkan tabel 6.30 dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan pada variabel *net benefit* memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari tabel-r, sehingga setiap item pernyataan pada variabel *net benefit* bersifat valid.

### **6.2.3 Identifikasi Goodness of Fit**

Pada Tabel 6.31 menjelaskan mengenai output dari aplikasi GeSCA berupa FIT, AFIT, GFI dari penelitian.

**Tabel 6.31 Model Fit**

<b>Model Fit</b>	
<b>FIT</b>	0.641
<b>AFIT</b>	0.639
<b>GFI</b>	0.990

- **FIT = 0,641**  
 Nilai FIT menunjukkan varian total dari seluruh variabel yang dapat dijelaskan oleh model tertentu. Nilai FIT berkisar dari 0 hingga 1. Nilai FIT yang didapat adalah 0.641 maka model yang terbentuk dapat menjelaskan semua variabel yang ada yaitu *system quality, information quality, service quality, intention to use/ use, user satisfaction, net benefit* sebesar 64.1% dan sisanya 35.9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Sehingga model dikatakan cukup baik dalam menjelaskan varian dari seluruh variabel. [18]
- **AFIT = 0,639**  
 AFIT (Adjusted FIT) hampir sama dengan FIT yang menjelaskan kompleksitas model penelitian. AFIT digunakan untuk perbandingan model dimana semakin besar nilai AFIT maka model baik untuk digunakan [18]. Berdasarkan Tabel diketahui keragaman variabel *system quality, information quality, service quality, intention to use/use, user satisfaction, net benefit* sebesar 63,9%. Sisanya 36.1% dijelaskan dalam variabel lain.
- **GFI = 0,990**  
*Goodness of Fit Index* (GFI) menunjukkan kesesuaian model.. Jika nilai GFI mendekati 1 maka diindikasikan cocok atau model fit dan nilai GFI yang baik adalah  $>0.9$ . [18] Berdasarkan Tabel diketahui nilai GFI



0,990 maka secara keseluruhan model sudah sesuai atau model fit.

#### 6.2.4 Identifikasi R-Square

Identifikasi *R-Square* digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Bila nilai *R-Square* mendekati 1 berarti variabel independen berpengaruh kuat terhadap variabel dependen. Bila mendekati 0 maka sebaliknya yaitu variabel independen tidak ada sedikitpun pengaruh terhadap variabel dependen. [18].

Pada Tabel 6.32 menjelaskan identifikasi R-Square dari model penelitian.

**Tabel 6.32 R square Laten Variabel**

<b>R square of Latent Variable</b>	
<i>System Quality</i>	0
<i>Information Quality</i>	0
<i>Service Quality</i>	0
<i>Intention to Use</i>	0.692
<i>User Satisfaction</i>	0.859
<i>Net Benefit</i>	0.746

Berdasarkan Tabel menunjukkan nilai R-Square dari variabel *system quality*, *information quality*, *service quality* adalah 0 karena variabel-variabel tersebut merupakan variabel dependen sehingga R-Square bernilai 0.

Untuk nilai R-Square dari variabel *intention to use* sebesar 0.692. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase pengaruh variabel dependen *system quality*, *information quality*, *service quality* terhadap variabel dependen *intention to use* sebesar 69.2% atau variabel dependen *system quality*, *information*

*quality*, *service quality* mampu menjelaskan variabel independen *intention to use* sebesar 69.2% sedangkan sisanya 30.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Untuk nilai R-Square dari variabel *user satisfaction* sebesar 0.859. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase pengaruh variabel dependen *system quality*, *information quality*, *service quality* terhadap variabel dependen *user satisfaction* sebesar 85.9% atau variabel dependen *system quality*, *information quality*, *service quality* mampu menjelaskan variabel independen *user satisfaction* sebesar 85.9% sedangkan sisanya 14.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Untuk nilai R-Square dari variabel *net benefit* sebesar 0.746. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase pengaruh variabel dependen *intention to use* dan *user satisfaction* terhadap variabel dependen *net benefit* sebesar 74.6%% atau variabel dependen *intention to use* dan *user satisfaction* mampu menjelaskan variabel independen *net benefit* sebesar 74.6% sedangkan sisanya 25.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

### **6.2.5 Identifikasi Model Pengukuran**

Dalam penelitian ini menggunakan model penelitian yang menggunakan 6 variabel. Variabel *system quality* memiliki 4 indikator, variabel *information quality* memiliki 4 indikator, variabel *service quality* memiliki 5 indikator, variabel *intention to use* memiliki 3 indikator, variabel *user satisfaction* memiliki 3 indikator, variabel *net benefit* memiliki 3 indikator. Identifikasi model pengukuran dapat menggambarkan

hubungan antar variabel laten dengan indikator yang dimilikinya. [19]

Dalam tabel model pengukuran terdapat tiga tabel utama yaitu *Loading*, *Weight*, dan *SMC*. Pada kolom loading terdapat nilai estimate yang menunjukkan masing-masing variabel laten dan masing-masing indikator dan nilai estimate dapat menunjukkan berapa banyak indikator yang sesuai dengan variabel laten. [18]

Pada Tabel 6.33 menjelaskan hasil estimate variabel *system quality* dari aplikasi GeSCA.

**Tabel 6.33 Loading Estimate Variabel A**

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<b>A</b>	<b>AVE = 0.569, Alpha =0.868</b>		
<b>A.1.1</b>	0.788	0.027	29.23 <sup>*</sup>
<b>A.1.2</b>	0.773	0.026	29.46 <sup>*</sup>
<b>A.2.1</b>	0.649	0.043	15.24 <sup>*</sup>
<b>A.2.2</b>	0.710	0.039	18.15 <sup>*</sup>
<b>A.3.1</b>	0.781	0.021	37.93 <sup>*</sup>
<b>A.3.2</b>	0.802	0.016	49.02 <sup>*</sup>
<b>A.4.1</b>	0.765	0.030	25.82 <sup>*</sup>

Untuk variabel *system quality* memiliki 4 indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel. Berdasarkan hasil nilai estimate variabel *system quality*, seluruh indikator memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *system quality*. Hal ini dapat diketahui melalui nilai critical ratio (CR) yang terdapat tanda bintang (\*).

Pada Tabel 6.34 menjelaskan hasil estimate information system quality dari aplikasi GeSCA.

**Tabel 6.34 Loading Estimate Variabel B**

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<b>B</b>	<b>AVE = 0.663, Alpha =0.943</b>		
<b>B.1.1</b>	0.824	0.022	37.43 <sup>*</sup>
<b>B.1.2</b>	0.832	0.018	45.62 <sup>*</sup>
<b>B.1.3</b>	0.796	0.023	34.36 <sup>*</sup>
<b>B.2.1</b>	0.815	0.022	36.5 <sup>*</sup>
<b>B.2.2</b>	0.810	0.025	32.07 <sup>*</sup>
<b>B.3.1</b>	0.807	0.019	43.17 <sup>*</sup>
<b>B.3.2</b>	0.811	0.027	29.96 <sup>*</sup>
<b>B.4.1.</b>	0.857	0.016	53.68 <sup>*</sup>
<b>B.4.2</b>	0.769	0.027	28.56 <sup>*</sup>
<b>B.4.3</b>	0.821	0.021	38.61 <sup>*</sup>

Untuk variabel *information quality* memiliki 4 indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel. Berdasarkan hasil nilai estimate variabel *information quality*, seluruh indikator memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *information quality*. Hal ini dapat diketahui melalui nilai critical ratio (CR) yang terdapat tanda bintang (\*).

Pada Tabel 6.35 menjelaskan hasil estimate service system quality dari aplikasi GeSCA.

Tabel 6.35 Loading Estimate Variabel C

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<b>C</b>	<b>AVE = 0.652, Alpha =0.939</b>		
<b>C.1.1</b>	0.743	0.029	25.61 <sup>*</sup>
<b>C.1.2</b>	0.758	0.030	25.48 <sup>*</sup>
<b>C.2.1</b>	0.825	0.020	41.98 <sup>*</sup>
<b>C.2.2</b>	0.745	0.026	28.54 <sup>*</sup>
<b>C.3.1.</b>	0.806	0.030	26.79 <sup>*</sup>
<b>C.3.2</b>	0.832	0.019	44.26 <sup>*</sup>
<b>C.4.1</b>	0.791	0.026	30.58 <sup>*</sup>
<b>C.4.2</b>	0.850	0.018	47.35 <sup>*</sup>
<b>C.5.1</b>	0.845	0.020	42.75 <sup>*</sup>
<b>C.5.2</b>	0.867	0.015	58.78 <sup>*</sup>

Untuk variabel *service quality* memiliki 5 indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel. Berdasarkan hasil nilai estimate variabel *service quality*, seluruh indikator memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *service quality*. Hal ini dapat diketahui melalui nilai critical ratio (CR) yang terdapat tanda bintang (\*).

Pada Tabel 6.36 menjelaskan hasil estimate variabel *intention to use* dari aplikasi GeSCA.

Tabel 6.36 Loading Estimate Variabel D

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<b>D</b>	<b>AVE = 0.790, Alpha =0.867</b>		
<b>D.1.1</b>	0.898	0.013	67.05*
<b>D.2.1</b>	0.874	0.020	44.65*
<b>D.3.1</b>	0.894	0.014	62.05*

Untuk variabel *intention to use* memiliki 3 indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel. Berdasarkan hasil nilai estimate variabel *intention to use*, seluruh indikator memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *intention to use*. Hal ini dapat diketahui melalui nilai critical ratio (CR) yang terdapat tanda bintang (\*).

Pada Tabel 6.37 menjelaskan hasil estimate variabel *user satisfaction* dari aplikasi GeSCA.

Tabel 6.37 Loading Estimate Variabel E

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<b>E</b>	<b>AVE = 0.744, Alpha =0.929</b>		
<b>E.1.1</b>	0.873	0.016	54.18*
<b>E.1.2</b>	0.845	0.020	42.41*
<b>E.2.1</b>	0.889	0.013	68.53*
<b>E.2.2</b>	0.872	0.016	55.17*
<b>E.2.3</b>	0.823	0.032	25.32*
<b>E.3.1</b>	0.872	0.020	43.78*

Untuk variabel *user satisfaction* memiliki 3 indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel. Berdasarkan hasil nilai estimate variabel *user satisfaction*, seluruh indikator memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. Hal ini dapat diketahui melalui nilai critical ratio (CR) yang terdapat tanda bintang (\*).

Pada Tabel 6.38 menjelaskan hasil estimate variabel net benefit dari aplikasi GeSCA.

**Tabel 6.38 Loading Estimate Variabel F**

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<b>F</b>	<b>AVE = 0.859, Alpha =0.918</b>		
<b>F.1.1</b>	0.916	0.011	85.87*
<b>F.1.2</b>	0.931	0.010	92.46*
<b>F.1.3</b>	0.934	0.008	121.03*

Untuk variabel *net benefit* memiliki 3 indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel. Berdasarkan hasil nilai estimate variabel *net benefit*, seluruh indikator memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *net benefit*. Hal ini dapat diketahui melalui nilai critical ratio (CR) yang terdapat tanda bintang (\*).

### **6.2.6 Identifikasi Model Struktural**

Identifikasi model structural menjelaskan mengenai hipotesis berdasarkan analisis koefisien jalur yang dimiliki oleh masing-masing variabel. Model structural menggambarkan hubungan antar variabel laten dengan variabel laten yang lainnya. [19] Identifikasi model structural bertujuan untuk membuktikan

kebenaran hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya yang disesuaikan dengan model penelitian.

Pada Tabel 6.39 menjelaskan hasil model struktural data kuesioner yang dapat digunakan dalam melakukan uji hipotesis.

**Tabel 6.39 Path Coeffitions**

<b>Path Coefficients</b>			
	<b>Estimate</b>	<b>SE</b>	<b>CR</b>
<i>System Quality-&gt;Intention to Use</i>	-0.020	0.053	0.38
<i>System Quality-&gt;User Satisfaction</i>	0.097	0.036	2.68*
<i>Information Quality-&gt;Intention to Use</i>	0.050	0.097	0.52
<i>Information Quality-&gt;User Satisfaction</i>	0.235	0.071	3.32*
<i>Service Quality-&gt;Intention to Use</i>	0.159	0.071	2.25*
<i>Service Quality-&gt;User Satisfaction</i>	0.125	0.053	2.37*
<i>User Satisfaction-&gt;Intention to Use</i>	0.442	0.127	3.49*
<i>Intention to Use-&gt;User Satisfaction</i>	0.202	0.054	3.73*
<i>Intention to Use-&gt;Net Benefit</i>	0.211	0.110	1.92
<i>User Satisfaction-&gt;Net Benefit</i>	0.683	0.104	6.57*
<i>Net Benefit-&gt;Intention to Use</i>	0.250	0.140	1.79
<i>Net Benefit-&gt;User Satisfaction</i>	0.377	0.048	7.94*

Uji hipotesis dilakukan berdasarkan hasil dari *path coefficient*. Hasil dari *path coefficient* memiliki nilai *estimate* positif (+) atau negatif (-) dan nilai dari *CR* (*critical ratio*) bernilai signifikan atau tidak diketahui melalui tanda bintang (\*). Berikut ini adalah hipotesis yang telah dirumuskan beserta penjelasannya.



Berikut merupakan hasil hipotesis dari penelitian berdasarkan identifikasi model struktural yang didapatkan dari aplikasi GeSCA.

**1. Hipotesis 1 ( $H_1$ ) : *System quality* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *intention to use*.**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *system quality* berpengaruh negatif terhadap *intention to use* karena nilai estimate bernilai negatif yaitu -0.020 dan tidak signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 0.43 dan tidak memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 1 ( $H_1$ ): *system quality* berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap *intention to use* atau dengan kata lain hipotesis 1 ditolak.

**2. Hipotesis 2 ( $H_2$ ): *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* karena nilai estimate bernilai positif yaitu 0.097 dan signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 2.99 dan memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 1 ( $H_1$ ): *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* atau dengan kata lain hipotesis 2 diterima.

**3. Hipotesis 3 ( $H_3$ ): *information quality* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *intention to use*.**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *information quality* berpengaruh positif terhadap *intention to use* karena nilai estimate bernilai positif yaitu 0.050 dan tidak signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 0.64 dan tidak memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 3 ( $H_3$ ): *information quality* berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap *intention to use*.

**4. Hipotesis 4 ( $H_4$ ): *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *information quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* karena nilai estimate bernilai positif yaitu 0.235 dan signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 3.48 dan memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 4 ( $H_4$ ): *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* atau dengan kata lain hipotesis 4 diterima.

**5. Hipotesis 5 ( $H_5$ ): *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*.**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* karena nilai estimate bernilai positif yaitu 0.159 dan signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 2.59 dan memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 5 ( $H_5$ ): *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use* atau dengan kata lain hipotesis 5 diterima.

**6. Hipotesis ( $H_6$ ): *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* karena nilai estimate bernilai positif yaitu 0.125 dan signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 2.69 dan memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 6 ( $H_6$ ): *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* atau dengan kata lain hipotesis 6 diterima.

**7. Hipotesis ( $H_7$ ): *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use*.**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *intention to use* karena nilai estimate bernilai positif yaitu 0.442 dan signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 3.49 dan memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 7 ( $H_7$ ): *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use* atau dengan kata lain hipotesis 7 diterima.

**8. Hipotesis ( $H_8$ ): *intention to use* positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *intention to use* berpengaruh positif terhadap *user*

*satisfaction* karena nilai estimate bernilai positif yaitu 0.202 dan signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 3.73 dan memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 8 ( $H_8$ ): *intention to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* atau dengan kata lain hipotesis 8 diterima.

**9. Hipotesis 9 ( $H_9$ ): *intention to use* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *net benefit* (manfaat).**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *intention to use* berpengaruh positif terhadap *net benefit* karena nilai estimate bernilai positif yaitu 0.211 dan tidak signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 1.92 dan tidak memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 9 ( $H_9$ ): *system quality* berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap *user satisfaction*.

**10. Hipotesis 10 ( $H_{10}$ ): *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit*.**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *net benefit* karena nilai estimate bernilai positif yaitu 0.683 dan signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 6.57 dan memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 10 ( $H_{10}$ ): *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit* atau dengan kata lain hipotesis 10 diterima.

**11. Hipotesis 11 ( $H_{11}$ ): *net benefit* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *intention to use*.**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *net benefit* berpengaruh positif terhadap *intention to use* karena nilai estimate bernilai positif yaitu 0.250 dan tidak signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 1.79 dan tidak memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 11 ( $H_{11}$ ): *net benefit* berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap *intention to use*.

**12. Hipotesis 12 ( $H_{12}$ ): *net benefit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.**

Berdasarkan Tabel maka diperoleh informasi bahwa *net benefit* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* karena nilai estimate bernilai positif yaitu 0.377 dan signifikan karena nilai critical ratio (CR) bernilai 7.94 dan memiliki tanda bintang (\*).

Maka dapat disimpulkan hipotesis 12 ( $H_{12}$ ): *net benefit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* atau dengan kata lain hipotesis 12 diterima.

### **6.3 Rekomendasi**

Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pihak pengelola website KM terkait kesuksesan implementasi website KM. Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan hipotesis yang ditolak yaitu *system quality* tidak berpengaruh terhadap *intention to use*. Hal ini dikarenakan minat dan ketertarikan karyawan terhadap website KM rendah yang disebabkan oleh desain website KM yang rumit, tidak

mudah dipahami, agak lambat ketika diakses, serta komputer karyawan yang tidak memadai

Permasalahan dan rekomendasi secara rinci akan dijelaskan pada Tabel 6.40.

**Tabel 6.40 Hasil Rekomendasi**

No.	Permasalahan	Rekomendasi
1	Minat dan ketertarikan karyawan terhadap website KM rendah. Hal ini dikarenakan desain website KM yang rumit dan tidak mudah dipahami sehingga mengakibatkan pengguna kurang berminat dalam menggunakan website KM	Mendesain ulang website KM dengan mengatur tata letak konten website KM agar lebih sederhana, menarik dan mudah dipahami sehingga karyawan lebih berminat mengakses website KM setiap saat.  Navigasi lebih disederhanakan dan mudah dalam penggunaannya agar memudahkan karyawan yang kurang pengetahuan dalam komputer dan berusia 50 tahun ke atas
2	Minat, dan ketertarikan karyawan dalam mengakses website KM rendah dikarenakan website KM lambat ketika diakses	Mengganti <i>hard disk drive</i> dengan kapasitas yang lebih tinggi dari sebelumnya
3	Minat dan ketertarikan karyawan dalam mengakses website KM rendah dikarenakan beberapa komputer	Memperbarui komputer-komputer lama dengan komputer-komputer baru yang ada di unit-unit perusahaan sehingga

	karyawan masih menggunakan komputer lama yang dapat mengganggu kenyamanan dalam bekerja dan merusak kesehatan mata	meningkatkan kenyamanan dalam bekerja dan minat karyawan dalam mengakses program-program komputer seperti website KM
--	--	--

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diberikan antara lain :

Penerapan Website KM pada PT. XYZ tergolong sukses yang dapat dilihat dari hasil pengukuran dengan menggunakan variable-variabel yang terdapat pada Information System Success Model mencapai nilai rata-rata diatas 4.00. Berdasarkan identifikasi goodness of FIT diketahui nilai FIT dari seluruh variabel memiliki nilai sebesar 64.1% di atas 50% dan nilai GFI 0.99 diatas 0.9 yang berarti model penelitian baik. Berdasarkan uji hipotesis, hipotesis yang diterima adalah Hipotesis 2, Hipotesis 3, Hipotesis 4, Hipotesis 5, Hipotesis 6, Hipotesis 7, Hipotesis 8, Hipotesis 10, Hipotesis 12, hipotesis yang berpengaruh tetapi tidak signifikan adalah Hipotesis 3, Hipotesis 9, Hipotesis 11, sedangkan hipotesis yang ditolak adalah Hipotesis 1.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan rekomendasi yang diberikan adalah pada setiap variabel yang mana item pertanyaan indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah antara lain pada indikator kecepatan akses item pertanyaan Website KM dapat diakses dengan cepat, ketepatan waktu item pertanyaan Website KM tepat waktu dalam menyediakan informasi, kehandalan item pertanyaan adanya pelayanan yang cepat apabila Website KM mengalami kesalahan atau error, penggunaan alami item pertanyaan karyawan selalu melakukan pencarian informasi melalui Website KM, efisiensi item pertanyaan adanya website KM dapat memperoleh pengetahuan dari mana saja dan kapan saja,



kualitas performa item pertanyaan website KM dapat meningkatkan kualitas performa karyawan.

## **7.2 Saran**

Saran yang dapat disampaikan dari pelaksanaan penelitian ini antara lain :

1. Melakukan evaluasi penerimaan dengan menggunakan TAM (Technology Acceptance Model)
2. Melakukan wawancara kepada karyawan PT. XYZ agar mendapatkan data yang lebih akurat.
3. Membandingkan dan mengevaluasi variabel-variabel penelitian dengan standar atau framework seperti COBIT, ITIL, dan ISO 27001 untuk mengetahui sejauh mana nilai dari kematangan, layanan, dan keamanan dari variabel terhadap website KM.

## LAMPIRAN A KUESIONER ISSM

Jenis Kelamin :

Usia :

Jabatan :

Frekuensi pemakaian Website KM dalam sebulan :

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6
1	Website KM mudah dioperasikan						
2	Website KM memiliki alur penggunaan jelas						
3	Website KM dapat diakses dengan semua browser						
4	Website KM dapat diakses menggunakan jaringan intranet (jaringan internal) di Perusahaan						
5	Website KM dapat diakses dengan cepat						
6	Informasi yang terdapat dalam website KM dapat diakses dengan cepat						
7	Saya login ke dalam website KM sesuai dengan hak akses						
8	Website KM menyediakan informasi yang mudah difahami						
9	Website KM menyediakan informasi yang tepat dan						

	bermanfaat bagi penggunanya						
10	Website KM menyediakan informasi yang dapat dipercaya						
11	Website KM tepat waktu dalam menyediakan informasi						
12	Website KM tepat waktu dalam menyajikan data pengguna						
13	Website KM menyajikan informasi terkait perusahaan dengan lengkap						
14	Website KM menyajikan informasi terkait data pengguna dengan lengkap						
15	Informasi yang ditampilkan melalui website KM sudah jelas						
16	Informasi yang penting dalam website KM ditampilkan dengan warna yang berbeda						
17	Informasi yang ditampilkan dalam website KM menggunakan format yang konsisten						
18	Website KM memiliki desain lay out yang menarik						
19	Website KM menggunakan font dan angka yang sesuai						
20	Adanya pelayanan secara tepat jika terjadi permasalahan dalam menggunakan website KM						
21	Website KM jarang mengalami kerusakan (system error)						

<b>22</b>	Website KM merespon langsung apabila pengguna meminta data						
<b>23</b>	Adanya pelayanan yang cepat apabila website KM mengalami kesalahan atau error						
<b>24</b>	Saya mudah mengakses website KM						
<b>25</b>	Saya mudah mengakses data pada website KM						
<b>26</b>	Saya mendapatkan tanggapan yang baik ketika mengajukan keluhan kepada admin						
<b>27</b>	Admin menyegerakan penanganan permasalahan dari pengaduan pengguna						
<b>28</b>	Saya selalu melakukan pencarian informasi melalui website KM						
<b>29</b>	Saya mendownload informasi yang saya butuhkan dari website KM						
<b>30</b>	Saya selalu menggunakan website KM setiap ingin mendapatkan informasi mengenai pekerjaan						
<b>31</b>	Adanya website KM dapat mempersingkat waktu dalam mencari informasi						
<b>32</b>	Dengan adanya website KM dapat memperoleh pengetahuan						

	dari mana saja dan kapan saja						
<b>33</b>	Website KM dapat meningkatkan pemahaman informasi perusahaan						
<b>34</b>	Website KM dapat meningkatkan pemahaman informasi tentang pengguna.						
<b>35</b>	Website KM mengimplementasikan teknologi yang lebih baik dari sebelumnya						
<b>36</b>	Saya merasa puas dalam penggunaan website KM sebagai alat bantu memperoleh pengetahuan						
<b>37</b>	Website KM dapat mengurangi biaya						
<b>38</b>	Website KM dapat meningkatkan kualitas performa karyawan						
<b>39</b>	Website KM dapat memperdalam pengetahuan karyawan						

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alshibly, Haitham Hmoud, "**Evaluating E-HRM success: A Validation of the Information Systems Success Model**," *International Journal of Human Resource Studies*, vol. 3, no. 4, 2014.
- [2] Kusumawati, Aris, Apol Pribadi, and Hanim Maria Astuti, "**Analyzing the Influence of Information System's Quality, User Satisfaction and Net Benefit of E-Learning Users**," *Information Systems International Conference (ISICO)* , pp. 1-6, 2013.
- [3] Kurniasih, Lulus and Budiwati, Christiyaningsih, "**Analysis of Mobile Banking (M-Banking) Success Using a Respecification of Delone & Mclean Information Success Model**," *IPEDR*, vol. 76, no. 15, 2014.
- [4] Wallace, Danny P., ***Knowledge Management Historical and Cross-Disciplinary Themes***. London: Libraries Unlimited, 2007.
- [5] DeLone, William H. and McLean, Ephraim R, "**The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update**," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, 2003.
- [6] Consuelo G., Sevilla et. al, ***Research Methods***. Quezon City: Rex Printing Company, 2007.

- [7] Anderson, J. E, Tatham, R. L, and Black W. C. Hair,  
***Multivariate Data Analysis 5th Edition***. New Jersey.:  
Prentice-Hall, 1998.
  
- [8] Widiyanto, Joko, ***SPSS For Windows***. Surakarta: Badan  
Penerbit-FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta,  
2012.
  
- [19] Santoso, Singgih, ***Structural Equation Modeling (SEM)  
Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18***. Jakarta: PT.  
Gramedia, 2011.
  
- [10] Chervany, Norman L and Hammilton, Scott, "**Evaluating  
Information System**," *MIS Quarterly*, vol. 5, no. 3, pp.  
55-69, 1981.
  
- [11] Pearson, Sammy W. and J Bailey, James E.,  
**"Development of a Tool for Measuring and Analyzing  
Computer User Satisfaction**," *Management Science*,  
vol. 29, no. 5, pp. 530-545, 1983.
  
- [12] Zeithaml, Valarie A., Berr, Leonard L., and Parasuraman  
, A., "**SERVQUAL: a multiple-item scale for. Journal  
of Retailing**," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12-  
40, 1988.
  
- [13] Benamati, John and Young, Dale, "**Differences In Public  
Web Sites: The Current State Of Large U.S. Firms**,"  
*Journal of Electronic Commerce Research*, vol. 1, no. 3,  
pp. 94-105, 2000.
  
- [14] Hobbs, Valerie, Jane Klobas, and Tanya McGill, "**User-  
developed applications and information systems**

**success: a test of DeLone and McLean's model,"**  
*Information Resources Management Journal*, vol. 16, no. 1, pp. 24-45, 2003.

- [15] Yu-Min Wang and Jen-Her Wu, "**Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model,**" *Information & Management*, vol. 43, pp. 728-739, 2006.
- [16] Hwang, Heungsun and Takane, Yoshio, "**Generalized structured component analysis. Psychometrika,**" *Psychometrika*, vol. 69, no. 1, pp. 81-99, 2004.
- [17] Hwang, Heungsun. (2011, Nov.) <http://www.sem-gesca.org>. [Online]. <http://www.sem-gesca.org/manual.php>
- [18] Loehlin, J.C., ***Latent Variable Models: An Introduction to Factor, Path, and Structural Equation Analysis.*** London: Lawrence Erlbaum Associates, 2004.
- [19] Stanizkis, W., ***Feature Requirement of Knowledge Management System.*** Citeseer, Penn State: The College of Information Science and Technology, 2003.



*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## **BIODATA PENULIS**



Penulis dilahirkan di Gresik pada tanggal 04 Nopember 1992. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal yaitu di MI Infarul Ghoyyi Duduk Sampeyan Gresik, MTs Al-Mukarramin Duduk Sampeyan Gresik, MAN Lamongan. Pada tahun 2011 penulis diterima di jurusan

Sistem Informasi – Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dan terdaftar dengan NRP 521110005. Selain kesibukan akademik, penulis juga mengikuti organisasi dan kepanitiaan. Penulis juga pernah mengikuti kegiatan PKM selama kuliah. Tugas akhir yang dipilih penulis di Jurusan Sistem Informasi ini masuk ke dalam laboratorium E-Bisnis. Penulis dapat dihubungi melalui e-mail [tatik.nursidah@gmail.com](mailto:tatik.nursidah@gmail.com).

*Halaman ini sengaja dikosongkan*